SENATE SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-second Parliament, 2015-16-17-18

Standing Senate Committee on National Security and Defence

Proceedings of the Subcommittee on

VETERANS AFFAIRS

Chair:
The Honourable JEAN-GUY DAGENAIS

Wednesday, March 21, 2018

Issue No. 11

Ninth meeting:

Study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families

APPEARING:
The Honourable Seamus O'Regan, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence

WITNESSES:
(*See back cover*)

Première session de la
quarante-deuxième législature, 2015-2016-2017-2018

Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense

Délibérations du Sous-comité des

ANCIENS COMBATTANTS

Président :
L'honorable JEAN-GUY DAGENAIS

Le mercredi 21 mars 2018

Fascicule nº 11

Neuvième réunion :

Étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles

COMPARAÎT :
L'honorable Seamus O'Regan, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale

TÉMOINS :
(*Voir à l'endos*)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Jean-Guy Dagenais, *Chair*

and

The Honourable Senators:

Boniface	McIntyre
Jaffer	Richards

(Quorum 3)

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Jean-Guy Dagenais

et

Les honorables sénateurs :

Boniface	McIntyre
Jaffer	Richards

(Quorum 3)

Published by the Senate of Canada
Available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Publié par le Sénat du Canada
Disponible sur internet : http://www.parl.gc.ca

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, March 21, 2018
(21)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs met this day at 12:02 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Jean-Guy Dagenais, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Boniface, Dagenais, McIntyre and Richards (4).

Other senator present: The Honourable Senator Wallin (1).

In attendance: Isabelle Lafontaine-Emond, Analyst, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

Also present: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Monday, February 1, 2016, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. *(For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 2.)*

APPEARING:

The Honourable Seamus O'Regan, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence.

WITNESS:

Veterans Affairs Canada:

General (Ret'd) W. J. Natynczyk, Deputy Minister.

The chair made a statement.

The minister made a statement and, together with General Natynczyk, answered questions.

At 1:20 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAL

OTTAWA, le mercredi 21 mars 2018
(21)

[*Traduction*]

Le Sous-comité des anciens combattants se réunit aujourd'hui, à 12 h 2, dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Jean-Guy Dagenais (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Boniface, Dagenais, McIntyre et Richards (4).

Autre sénatrice présente : L'honorable sénatrice Wallin (1).

Également présente : Isabelle Lafontaine-Emond, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le lundi 1er février 2016, le sous-comité poursuit son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule nº 2 des délibérations du sous-comité.*)

COMPARAÎT :

L'honorable Seamus O'Regan, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale.

TÉMOIN :

Anciens Combattants Canada :

Général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre.

Le président fait une déclaration.

Le ministre fait une déclaration puis, avec le général Natynczyk, répond aux questions.

À 13 h 20, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du sous-comité,

Adam Thompson

Clerk of the Subcommittee

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, March 21, 2018

The Subcommittee on Veterans Affairs met this day at 12:02 p.m., in public, to continue its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families; and in camera, to continue its study on issues relating to creating a defined, professional, and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

Senator Jean-Guy Dagenais (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Hello, everyone.

Today we will be studying the services and benefits provided to members of the Canadian Forces, veterans, members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

Appearing today is the Honourable Seamus O'Regan, MP, Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence. Welcome to our committee, Mr. O'Regan.

We also welcome a regular witness, General (Ret'd) W.J. Natynczyk, Deputy Minister of Veterans Affairs. Welcome, Mr. Natynczyk.

Mr. Minister, I believe you have a presentation, but first I would ask the senators to kindly introduce themselves, starting on my right with Senator Boniface.

[*English*]

Senator Boniface: Senator Gwen Boniface, Ontario.

Senator Wallin: Senator Pamela Wallin, Saskatchewan.

Senator McIntyre: Senator Paul McIntyre, New Brunswick.

Senator Richards: Senator Dave Richards from New Brunswick.

[*Translation*]

The Chair: I am Senator Jean-Guy Dagenais from Quebec, and I chair this committee.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 21 mars 2018

Le Sous-comité des anciens combattants se réunit aujourd'hui, à 12 h 2, en séance publique, afin de poursuivre son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles, puis à huis clos, afin de poursuivre son étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants qui quittent les Forces armées canadiennes.

Le sénateur Jean-Guy Dagenais (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Bonjour à tous.

Nous allons aujourd'hui étudier la question des services et des prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

Comparaît aujourd'hui l'honorable Seamus O'Regan, député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale. Bienvenue à notre comité, monsieur le ministre O'Regan.

Nous accueillons également un témoin assidu, le général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre du ministère des Anciens Combattants. Bienvenue, monsieur le sous-ministre.

Monsieur le ministre, je crois que vous avez une présentation à nous faire, mais auparavant, je vais demander aux sénateurs de bien vouloir se présenter, en commençant à ma droite avec la sénatrice Boniface.

[*Traduction*]

La sénatrice Boniface : Sénatrice Gwen Boniface, de l'Ontario.

La sénatrice Wallin : Sénatrice Pamela Wallin, de la Saskatchewan.

Le sénateur McIntyre : Sénateur Paul McIntyre, du Nouveau-Brunswick.

Le sénateur Richards : Sénateur Dave Richards, du Nouveau-Brunswick.

[*Français*]

Le président : Je suis le sénateur Jean-Guy Dagenais, du Québec, et j'agis à titre de président de ce comité.

Please go ahead, Mr. O'Regan.

[*English*]

Hon. Seamus O'Regan, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence: Good afternoon, Chairman Dagenais and members of the committee.

I am very pleased to appear before you for the first time as Minister of Veterans Affairs and to be among like-minded individuals, all striving for the best possible services and benefits for our veterans.

[*Translation*]

I know we agree on the esteem we have for the courage and sacrifice of the men and women of the Canadian Armed Forces.

[*English*]

I know we share a commitment to honouring their contribution to our peace and security. I also know that we share a dedication to ensuring the well-being of our veterans and their families, a dedication that is evident throughout Veteran Affairs Canada.

[*Translation*]

I am proud of what the department has accomplished over the past two years, making real differences in the lives of veterans. And I am optimistic about what is on the horizon in the weeks and months ahead. But first, let's take a quick look back.

[*English*]

Two years ago, we invested nearly $6 billion to reopen nine Veterans Affairs Canada offices that had been closed by the previous government, and we opened a new one in Surrey, British Columbia. We increased the amount of money that goes to veterans with service-related disabilities when we increased the maximum disability award to $360,000, and we moved the earnings loss Income Replacement Benefit from 75 per cent of a veteran's pre-release salary to 90 per cent. At the same time, we hired more than 400 employees who help support them. That was just the beginning.

The following year, in Budget 2017, we shifted our focus to the overall well-being of veterans because we know it takes more than money alone. Veterans and their families need and deserve long-term financial security. That requires that we provide continuing support for their health and well-being to restore and strengthen the sense of purpose that helps our releasing members

Nous vous écoutons, monsieur le ministre.

[*Traduction*]

L'honorable Seamus O'Regan, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale : Bonjour, monsieur le président, et bonjour, mesdames et messieurs.

Je suis très heureux de vous rencontrer pour la première fois à titre de ministre des Anciens Combattants. C'est surtout un immense plaisir d'être entouré de gens qui, comme moi, ont à cœur d'offrir des prestations et des services de la meilleure qualité possible à nos anciens combattants.

[*Français*]

Nous partageons le même égard pour le courage et les sacrifices des hommes et des femmes des Forces armées canadiennes.

[*Traduction*]

Je sais que vous et moi accordons la même importance à la reconnaissance de la contribution des anciens combattants à notre paix et à notre sécurité. Je sais aussi que nous sommes tout aussi déterminés à assurer leur bien-être et celui de leur famille et, croyez-moi, cette détermination transparaît partout au sein d'Anciens Combattants Canada.

[*Français*]

Je suis fier de ce que le ministère a accompli au cours des deux dernières années. Nous avons fait de vraies différences dans la vie des anciens combattants. Je demeure optimiste face à ce qui nous attend dans les semaines et les mois à venir, mais tout d'abord, jetons un regard rétrospectif.

[*Traduction*]

Voilà deux ans, nous avons investi près de 6 milliards de dollars pour rouvrir neuf bureaux de services d'Anciens Combattants Canada qui étaient tombés sous le couperet du gouvernement conservateur précédent, et pour en ouvrir un nouveau à Surrey, en Colombie-Britannique. Nous avons par ailleurs augmenté l'indemnisation des vétérans ayant une déficience liée au service, qui peut désormais atteindre 360 000 $, et nous avons fait passer l'allocation pour perte de revenus de 75 à 90 p. 100 de la solde au moment de la libération. Parallèlement, nous avons engagé plus de 400 employés pour mieux soutenir les vétérans. Mais ce n'était qu'un début.

Le budget suivant, celui de 2017, annonçait un recentrage des priorités sur le bien-être global des vétérans, parce que nous savons bien que l'argent n'est qu'une partie de la solution. Nous devons assurer aux anciens combattants et à leur famille la sécurité financière à long terme dont ils ont besoin et qu'ils méritent. Pour cela, il faut offrir aux vétérans et aux militaires

and veterans to find meaningful employment, to transition smoothly to their post-military career. This takes investing in education and training.

[*Translation*]

So on April 1, our redesigned Career Transition Services Program will launch. Coaches who understand military culture will provide job-search training and information on education, training and the labour market for current and former members of the Canadian Armed Forces, their spouses and common-law partners.

[*English*]

This is in addition to the Education and Training Benefit that will enable veterans to go back to school to get the education they want after service. A veteran with six or more years of service can receive up to $40,000 for college, university or technical education. Those with 12 or more years of service can get up to $80,000.

Veterans Affairs Canada will continue to actively support the well-being of veterans and their families. We know that caregivers play a major role in supporting the well-being of veterans. That is why we introduced the new Caregiver Recognition Benefit, which will provide them with $1,000 per month tax free.

Mental health also plays a role in well-being. While most members of the Canadian Armed Forces make a smooth transition to post-service life, some struggle for various reasons. One of them is mental health. Of the approximately 1,500 members who release from the forces every year due to illness or injury, almost 20 per cent are dealing with a mental health condition.

Recognizing this, Veteran Affairs Canada, the Department of National Defence and the Canadian Armed Forces worked hand in hand to develop a new joint suicide prevention strategy that identified over 160 initiatives that will help our military women and men reduce the risk, build resiliency and prevent suicide to the extent possible.

This new strategy builds on many existing services and programs, including our nationwide network of 4,000 mental health professionals. However, it is important that we continue to learn, innovate and share best practices, which is why we are also establishing a centre of excellence on PTSD and related mental health conditions.

libérés des mesures de soutien en matière de santé et de bien-être qui les aideront à recouvrer et à renforcer la motivation requise pour trouver un travail valorisant et réussir leur transition vers une carrière hors des forces. En particulier, nous devons investir dans l'éducation et la formation.

[*Français*]

Le 1er avril, notre programme remanié des Services de transition de carrière sera lancé. Des formateurs en matière de carrière qui comprennent la culture militaire offriront de la formation en recherche d'emploi et de l'information sur l'éducation, la formation et le marché du travail aux membres et aux anciens combattants des Forces armées canadiennes, ainsi qu'à leur conjoint ou conjointe.

[*Traduction*]

Ces services s'ajoutent à l'allocation pour études et formation qui sera versée aux vétérans souhaitant obtenir une nouvelle formation après le service. Les vétérans qui comptent plus de six années de service pourront toucher jusqu'à 40 000 $ pour une formation collégiale, universitaire ou technique, et ceux qui comptent plus de 12 années de service auront droit à un montant maximal de 80 000 $.

Le ministère des Anciens Combattants continuera de déployer toute l'énergie voulue pour assurer le bien-être des vétérans et de leur famille. Et parce qu'ils contribuent de manière déterminante à ce bien-être, nous avons instauré une allocation non imposable de reconnaissance des aidants naturels de 1 000 $ par mois.

Le bien-être est également lié à la santé mentale. Si le passage des Forces armées canadiennes à la vie civile se déroule plutôt bien pour la plupart des militaires, certains ont plus de difficulté, et les troubles de santé mentale peuvent être en cause. Sur les quelque 1 500 membres libérés chaque année en raison d'une maladie ou d'une blessure, près de 20 p. 100 sont aux prises avec un trouble de santé mentale.

Devant cette réalité, Anciens Combattants Canada, le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes ont uni leurs efforts pour mettre au point une nouvelle stratégie conjointe de prévention du suicide. La stratégie a permis de cerner plus de 160 initiatives axées sur la réduction des risques, le renforcement de la résilience et, dans la mesure du possible, la prévention du suicide chez nos militaires, hommes et femmes.

La nouvelle stratégie met à profit de nombreux services et programmes déjà en place, y compris notre réseau national de quelque 4 000 professionnels de la santé mentale. De plus, parce qu'il est primordial de continuer d'apprendre, d'innover et de partager les pratiques exemplaires, nous avons créé un centre d'excellence sur le stress post-traumatique et autres troubles de santé mentale.

Expected to launch soon, the centre of excellence will provide information and research results to frontline health professionals to help ensure Canada's military, whether they are still in uniform or already released, receive more comprehensive and consistent care.

To help ensure the long-term financial security of veterans and their families, two other programs were launched on April 1: the new veteran and family well-being fund and the veteran emergency fund.

[*Translation*]

The most significant item to address financial security is, of course, Pension for Life, which I announced in December. Fulfilling this promise we made in 2015 will make a huge difference in the lives of veterans and their families.

[*English*]

Pension for Life is a combination of benefits that provide recognition, income support and stability to members and veterans who experience a service-related illness or injury.

One of the three new financial benefits is the pain and suffering compensation, a monthly tax-free, life-long benefit that recognizes the pain and suffering caused by a disability resulting from a service-related injury or illness.

For veterans with severe and permanent service-related impairments that create barriers to re-establishing in post-service life, the second benefit is the additional pain and suffering compensation that provides additional tax-free support.

The third benefit is the monthly Income Replacement Benefit for veterans who face barriers to re-establishing in post-service life because of health issues resulting primarily from military service. It pays the veteran the higher amount of 90 per cent of their pre-release salary, indexed to the cost of living. The minimum amount in 2019 will be $48,600 a year.

[*Translation*]

Veterans who receive this benefit may earn up to another $20,000 a year from employment income before the amount of their income replacement benefit is adjusted. Our plan is to introduce this legislation and have the Pension for Life option available for veterans on April 1, 2019.

Après son entrée en activité, prévue pour bientôt, le centre d'excellence diffusera de l'information et des résultats de recherche aux professionnels de la santé qui œuvrent en première ligne afin de les aider à offrir des soins plus complets et plus uniformes aux militaires canadiens en service ou déjà libérés.

Deux autres programmes mis en œuvre le 1er avril ont été créés en vue d'assurer la sécurité financière à long terme des vétérans et de leur famille, soit le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille et le Fonds d'urgence pour les vétérans.

[*Français*]

L'élément le plus important pour aborder la sécurité financière est le programme Pension pour la vie, que j'ai annoncé en décembre. Nous remplissons la promesse que nous avons faite en 2015 et nous pourrons ainsi faire une énorme différence dans la vie des anciens combattants et de leur famille.

[*Traduction*]

Le programme Pension pour la vie regroupe différentes prestations axées sur la reconnaissance, le soutien du revenu et la stabilité des militaires et des vétérans aux prises avec une maladie ou une blessure liée au service.

L'une des trois nouvelles prestations financières sera l'indemnité pour souffrance et douleur. Cette prestation mensuelle non imposable et payable à vie est une mesure de compensation pour la douleur et la souffrance attribuables à une invalidité consécutive à une maladie ou à une blessure liée au service.

Une indemnité supplémentaire pour souffrance et douleur est prévue pour les vétérans ayant une déficience grave et permanente liée au service qui compromet leur réinsertion dans la vie civile. Cette prestation leur procurera une indemnisation additionnelle non imposable.

La troisième mesure sera la prestation de remplacement du revenu, versée mensuellement aux vétérans qui, à cause de problèmes de santé attribuables essentiellement à leur service militaire, peuvent difficilement réintégrer la vie civile. La prestation maximale s'établira à 90 p. 100 de la solde au moment de la libération, indexée au coût de la vie. En 2019, le minimum garanti atteindra 48 600 $ par année.

[*Français*]

Les anciens combattants qui recevront cette prestation pourront aussi gagner jusqu'à 20 000 $ de plus par année en revenus d'emploi avant que ne soient apportées des réductions à cette prestation. Nous avons l'intention de présenter ce projet de loi afin que l'option de pension pour la vie soit en place le 1er avril 2019.

[*English*]

Two more provisions announced in Budget 2018 will provide additional measures to better serve our veterans.

First, Budget 2018 recognizes the role of psychiatric service dogs in helping veterans cope with conditions like PTSD, and associated costs will now be eligible for the medical expense tax credit.

[*Translation*]

Second, we propose providing $24.4 million over five years for repairing graves and grave markers of Canadians that were erected by the Government of Canada — dealing with the backlog of 45,000 in need of repair.

[*English*]

We are investing $42.8 million over two years to increase Veteran Affairs Canada's capacity to deliver services to veterans and their families.

All of these measures, those already in effect, those that will begin next month and new measures included in Budget 2018 like Pension for Life, will have a direct impact on the well-being of veterans and their families. They will have financial support. They will be provided needed physical and mental health services. They will have support for re-establishment in life after service.

They are investments in the future of the men and women of the Canadian Armed Forces and our veterans, all of whom we strive to treat with the care they need, the compassion they deserve and the respect to which they are owed.

[*Translation*]

I look forward to working with all of you in the months ahead in our joint mission to make their lives better. Thank you very much.

The Chair: Thank you very much for your presentation, Mr. Minister.

Do you have anything to add, General Natynczyk? Very well. We will begin the question period.

[*English*]

Senator Wallin: I am so pleased to hear all of those remarks and comments today.

[*Traduction*]

Le budget de 2018 prévoit deux autres mesures pour améliorer le soutien procuré à nos vétérans.

Premièrement, en reconnaissance du rôle des chiens d'assistance psychiatrique dans le soulagement du trouble de stress post-traumatique et autres troubles pouvant affecter les vétérans, le budget de 2018 établit l'admissibilité des coûts au crédit d'impôt pour frais médicaux.

[*Français*]

Deuxièmement, nous proposons de consacrer 24,4 millions de dollars sur cinq ans pour la réparation des tombes et des pierres tombales des Canadiens qui ont été érigées par le gouvernement du Canada. Cela répondra à l'arriéré de 45 000 tombes qui ont besoin de réparations.

[*Traduction*]

De plus, nous investirons 42,8 millions de dollars sur deux ans pour améliorer la capacité d'Anciens Combattants Canada en matière de prestation de services aux vétérans et à leur famille.

Les mesures en vigueur, celles qui prendront effet le mois prochain et celles qui viennent d'être annoncées dans le budget de 2018, comme la nouvelle pension à vie, contribueront directement au bien-être des vétérans et de leur famille. Ils recevront une aide financière, ils auront accès à des services de santé physique et mentale, et ils seront accompagnés durant leur passage vers une nouvelle vie après le service.

Nous investissons dans l'avenir des hommes et des femmes qui ont servi et qui servent encore dans les Forces armées canadiennes. Nous mettons tout en œuvre pour que tous bénéficient du traitement attentionné dont ils ont besoin, de la compassion qu'ils méritent et du respect qui leur est dû.

[*Français*]

J'ai hâte de travailler avec vous tous au cours des mois à venir dans notre mission pour améliorer la vie des anciens combattants et de leur famille. Merci beaucoup.

Le président : Merci beaucoup, monsieur le ministre, pour votre présentation.

Monsieur le général Natynczyk, avez-vous quelque chose à ajouter? Très bien. Nous allons entamer la période des questions.

[*Traduction*]

La sénatrice Wallin : Les observations et les déclarations que j'ai entendues aujourd'hui sont comme de la musique à mes oreilles.

Because this gentleman has been a regular attendee here, guest witness Gary Walbourne whom, of course, you know, I am going back to his statement in February. I know you've made these announcements, but there's still a transition issue. He said:

> In the Canadian military, there is no boulder more stubborn to move than the process known as transition. Often referred to as, "transition to civilian life"—transition is, in theory, a smooth and respectful exit from the military for ill and injured members.
>
> The reality is that transition is neither smooth nor respectful.

His concern has always been that, at the end of the exit process from the military, you then have to start again to convince doctors of your situation and to fill out more forms.

Have you actually solved that problem?

Mr. O'Regan: No. A few things have lined up here that I hope will bode well.

First, it was about a year ago that I was visiting my brother, a lieutenant-commander in the navy at Esquimalt. He had begun the position as acting commandant for the naval fleet school there. This meant that he dealt less with navigation, which is his love, and more with human resource issues.

He said to me as a sitting member of Parliament that government has to do more on training our soldiers, service airmen and airwomen, and seamen to become veterans. We have to train them.

When the Prime Minister sat me down in his office two days before I was sworn in and informed me that I would be the next Minister of Veteran Affairs, he said, "The first thing I need you to start working on is closing the scene, convergence."

Those were my marching orders. They are in my mandate letter, but it's important for you to know that was on his mind.

He went into detail about how he felt it should go. It has to be veteran centric, which means the veterans should really not feel or know that they're moving from one bureaucracy to another bureaucracy. The information that has been gained on them, the doctors and the medical care they receive, should be as seamless as we can possibly make it as they make that transition.

Parce qu'il est un habitué parmi nos invités, j'aimerais revenir sur des propos tenus en février dernier par M. Gary Walbourne, que vous connaissez tous. J'ai bien entendu vos annonces, mais il semble qu'il y ait encore loin de la coupe aux lèvres. Voici ce que M. Walbourne nous a dit :

> Dans l'armée canadienne, le processus de transition représente une pierre d'achoppement particulièrement tenace. Ce qu'on appelle souvent une transition à la vie civile devrait, en principe, se dérouler dans l'harmonie et le respect pour tous les militaires démobilisés en raison d'une maladie ou d'une blessure.
>
> Dans la réalité toutefois, l'harmonie et le respect sont rarement au rendez-vous.

M. Walbourne s'est toujours insurgé contre le fait qu'à l'issue du processus de sortie de l'armée, les membres retournent à la case départ et doivent à nouveau convaincre les médecins de leurs problèmes de santé et recommencer à remplir des formulaires.

Avez-vous véritablement résolu ce problème?

M. O'Regan : Non. Nous avons fait quelques pas qui, je l'espère, pointent dans la bonne direction.

L'an passé, j'ai rendu visite à mon frère. Il est capitaine de corvette au sein des forces navales, à Esquimalt. Il venait d'entrer en fonction au poste de commandant intérimaire de l'École navale. Inutile de dire que son travail avait beaucoup plus à voir avec les problèmes de ressources humaines qu'avec la navigation, qui est sa véritable passion.

Parce que je suis député, il m'a dit que le gouvernement devrait en faire davantage pour offrir une formation aux soldats, aux aviateurs et aux marins qui servent dans nos forces et qui deviennent des vétérans.

Deux jours avant mon assermentation, quand le premier ministre m'a appelé à son bureau pour m'annoncer que je serais le prochain ministre des Anciens Combattants, il m'a dit que ma première mission serait d'entreprendre le travail de colmatage des brèches et de concertation.

Ce sont les ordres que j'ai reçus. Ils sont inscrits dans ma lettre de mandat, mais je trouve important de souligner que c'est ce qu'il avait en tête.

Il m'a expliqué en détail comment il entrevoyait ce travail, et que les vétérans doivent être au centre de toutes nos actions. Cela signifie qu'ils ne doivent pas sentir ou s'apercevoir qu'ils passent d'une structure bureaucratique à l'autre. Qu'il s'agisse des renseignements recueillis sur eux, des médecins rencontrés ou des traitements médicaux reçus, nous devons faire en sorte que la transition soit aussi harmonieuse que possible pour tous les vétérans.

I haven't mentioned this before, but he made a point of saying, knowing very well that I had a difficult time in my transition from my previous life to my new life, and the anxieties I went through in that transition, that I might be uniquely able to help or at least be empathetic. Indeed I am. That was just to give you some of the background.

Then I got sworn in, Mr. Natynczyk threw me in the back of a car and poured a fire hose of information on me about closing the seam.

Our primary objective up until Christmas has been getting Pension for Life ready, because we had made a commitment in the budget that we would have that done for Christmas.

Now I can tell you the Pension for Life program is essential and the backlog is essential. Third, and they are all equal, I would say, is convergence.

I have been working diligently with the Minister of National Defence. Right now, we are meeting about once a week on average ourselves. Our officials and our offices are meeting constantly to give this momentum and to get this going.

We're also talking with my colleagues, Carla Qualtrough and Scott Brison. Some of the things we hear that really aggravate veterans are interesting. Mr. Natynczyk and I have been on the road steady and in town halls. It's something that you pointed out. It's the aggravant of having an injury and now having to fill it all out again, and having already told a bunch of doctors and having to tell them again.

Some of these things were set up with the best of intentions such as privacy. We shouldn't be throwing people's medical records around willy-nilly. Fair enough, but in this case they become obstructionist. Worse than that, they've added to the anxiety of our veterans. That's why we have to work with Treasury Board and with PSPC. We are doing that. They are very open to that.

We make the analogy, not entirely correct and perhaps not entirely fashionable these days, that when you log on to Facebook or Google there are terms and conditions. You click yes and that's it.

Obviously, that's not a great analogy these days, but we can ease it so that it is sooner in the process. In fact, what I would like to see and what we're looking at is a situation, almost as soon as they join the Canadian Armed Forces, we start putting that process in motion. At the time they leave this information will be readily available to Veteran Affairs Canada.

J'ai oublié de mentionner que le premier ministre, très au fait des difficultés et de l'angoisse que j'avais moi-même vécues durant ma transition entre mon ancienne vie et la nouvelle, a insisté sur le fait que j'étais probablement bien placé pour aider les vétérans, ou du moins être empathique à leur situation. Et croyez-moi, je le suis. Je vous dis tout cela pour vous mettre un peu en contexte.

J'ai ensuite été assermenté, et M. Natynczyk m'a littéralement engouffré à l'arrière d'une voiture et m'a inondé d'information pour me préparer à colmater les brèches.

Jusqu'à Noël, nous avons mis notre dévolu sur le programme Pension pour la vie, pour remplir l'engagement que nous avions pris dans le budget comme quoi il serait prêt pour cette date.

La pension à vie est une mesure essentielle, et nous devons aussi nous occuper de l'arriéré. Le troisième volet concerne la concertation, tout aussi essentiel à mes yeux.

J'ai collaboré assidûment avec le ministre de la Défense nationale. Actuellement, nous nous rencontrons une fois par semaine environ. Nos collaborateurs et le personnel de nos cabinets se rencontrent régulièrement pour insuffler un élan aux travaux et faire bouger les dossiers.

Nous sommes aussi en lien avec mes collègues, Carla Qualtrough et Scott Brison. Il est très intéressant de comprendre les facteurs qui rendent la vie des vétérans plus difficile. M. Natynczyk et moi sommes beaucoup promenés et nous avons fait la tournée des assemblées publiques. Comme vous l'avez mentionné, les vétérans qui ont une blessure sont découragés d'avoir à remplir des formulaires qu'ils ont déjà remplis et à raconter de nouveau leur histoire à des médecins.

Certaines procédures découlent d'une intention très louable, comme la protection des renseignements personnels. Il faut faire attention de ne pas transférer des dossiers médicaux sans prendre de précaution. Nous sommes tous d'accord, mais dans ce cas-ci, les précautions sont devenues des obstructions. Le pire est qu'elles ajoutent à l'angoisse des vétérans. C'est pourquoi nous devons nous entendre avec le Conseil du Trésor et Services publics et Approvisionnement Canada. Nous sommes sur la bonne voie. Ils font montre de beaucoup d'ouverture.

Nous faisons une analogie avec Facebook ou Google, même si je sais que ces modèles ont perdu un peu de plumes ces derniers temps. Le rêve serait d'en arriver à demander un simple clic dans la case « Oui » pour que le tour soit joué!

De toute évidence, notre analogie en a pris pour son rhume après les récents événements, mais il serait possible de démarrer le processus plus rapidement. En fait, le modèle que j'aimerais instaurer et que nous examinons actuellement consisterait à mettre le processus en branle sitôt après l'entrée dans les Forces armées canadiennes. À la libération, l'information serait facilement accessible à Anciens Combattants Canada.

The sooner we can get that process under way, the less of a transition it will appear to the veteran when they move.

Senator Wallin: Do you have a timeline on this now?

Mr. O'Regan: No, there's no set timeline other than as soon as possible. Some of this will require legislation, and we have to keep in mind as well that will lengthen that timeline. I am impatient.

General (Ret'd) W. J. Natynczyk, Deputy Minister, Veteran Affairs Canada: Thanks for the question. It's really important. Of all of the veterans who come to Veteran Affairs, about a quarter of them come to us while they are in uniform. Some folks just don't want to reveal it. They want to wait until after they release before they come to Veteran Affairs.

Mr. O'Regan: If I could interject. I completely relate to this.

Senator Wallin: You don't tell the employer you're leaving.

Mr. O'Regan: I'll be blunt. Pam knows me from my previous life. I wasn't going to tell Bev, Jeff and Marci on "Canada AM" that I was thinking about leaving. It was the most difficult thing to do. This was the writ large. After 25 years in the military, are you going to tell your brothers and sisters that you're even thinking about leaving? There's almost a sense of betrayal. That's what they told us, just to interject.

Gen. Natynczyk: That's spot on. Part of the issue, and we know this from the research, is that having a viable plan is essential to a successful transition. Again, in the military culture where you're hoping to get that next course, posting or deployment, you don't want to share the fact you're looking for a job on the outside. Therefore, you don't actually develop a plan until it's very late in the phase.

To your point and what the minister was saying, we're working very closely with National Defence, the Canadian Armed Forces, the Chief of the Defence Staff and the Surgeon General on the ease of transition of medical files and so on.

One of the problems is that a lot of our sailors, soldiers, airmen and airwomen, me included, didn't go to the doctors or the medics when we were having issues. You would show up for morning PT, take whatever and keep on doing it.

Plus le processus débutera tôt, plus la transition sera transparente pour les vétérans.

La sénatrice Wallin : Pouvez-vous nous donner un échéancier maintenant?

M. O'Regan : Non, aucun échéancier n'a été fixé, mais nous tenons à ce que ce soit le plus vite possible. Il faudra recourir au processus législatif pour certains aspects, ce qui prendra du temps, bien évidemment. Tout ce que je peux dire, c'est que je suis impatient.

Général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre, Anciens Combattants Canada : C'est une excellente question, qui soulève un point très important. Parmi les vétérans qui s'adressent à Anciens Combattants, le quart environ est encore en service. Certains ne veulent pas que cela se sache. Ils préfèrent attendre après leur libération avant de s'adresser à Anciens Combattants.

M. O'Regan : Si vous me le permettez, je dois dire que je les comprends très bien.

La sénatrice Wallin : On n'annonce pas à son employeur qu'on a l'intention de partir.

M. O'Regan : Je ne ferai pas de détour. Pam me connaissait déjà dans mon ancienne vie. Je n'aurais pas annoncé à Bev, Jeff et Marci, de l'émission *Canada AM* que je pensais partir. C'est extrêmement difficile et c'est un sentiment très partagé. Après 25 années de service militaire, on ne parle pas à ses frères et sœurs d'armes même de la plus vague envie de partir. C'est ressenti presque comme une trahison. C'est ce qu'on nous a dit, et je tenais à le rapporter.

Gén Natynczyk : C'est tout à fait juste. Une partie du problème, nous le savons par nos recherches, vient de l'inexistence d'un plan réalisable, qui contribue beaucoup au succès de la transition. Je le répète, dans la culture militaire, chacun espère pouvoir participer au prochain cours, à la prochaine affectation ou au prochain déploiement. Il est donc très difficile pour un militaire de dire aux autres qu'il cherche un emploi à l'extérieur, et c'est pourquoi il attendra d'être très avancé dans le processus avant de penser à établir un plan.

Pour en revenir à votre question et à ce que le ministre a dit, nous travaillons en étroite collaboration avec le ministère de la Défense nationale, les Forces armées canadiennes, le chef d'état-major de la Défense et le médecin général sur la facilitation du transfert des dossiers médicaux et d'autres aspects.

L'une des difficultés tient au fait que beaucoup de marins, de soldats et d'aviateurs ne consultent pas le médecin ou le personnel médical quand ils ont des problèmes, moi le premier. Ils se pointent à l'entraînement physique matinal, prennent quelque chose et continuent comme si de rien n'était.

The problem is that in some cases the medical documents are not conclusive with either the injury or the diagnosis. In some cases they are. In some cases they aren't. It's about actually trying to get a diagnosis before the individual leaves the Canadian Armed Forces.

Again, all credit to the Canadian Armed Forces and Chief of the Defence Staff for professionalizing that transition so all the paperwork gets done before they step away from the Canadian Armed Forces. It's absolutely terrific.

In that way, as they transition to the minister's accountability they have a higher success rate coming out. We do research every few years and we know that in general about two-thirds of all veterans transitioning are successful. They find a new purpose. They have the support they require and the family has support.

What are their circumstances? About a third of veterans are not successful and there's a lot of research on that too. It's called the Life After Service Studies, to which I am sure you have access.

A lot of the well-being that the minister was speaking about is really focused on that vulnerable group, perhaps folks who were more junior in rank, those who don't have easily transferable skills like from the combat arms and some of the other trades. How do we ensure that they have a plan, the training and education if they require it, and then assistance in career transition so they are successful in re-establishing themselves in society?

Mr. O'Regan: There are two essential points that I would add to that. Mr. Natynczyk brings up the fact that two-thirds don't have a problem with transition. It's important to say that not just because you want to spin the good news. It's really important to assure those people who are contemplating transition that it's not a given that it will be awful.

The two-thirds do get through it fine. We are attempting to help, but one-third is still a lot. Don't get me wrong. It's really important to get the message out there that two-thirds of the time they're going to be okay.

Another really important point, in terms of putting a pedal to the metal, is that the Chief of the Defence Staff has had Admiral John Newton with us at all our town halls and everything we've been doing across the country so that he can see first hand what veterans are bringing up. Whether it comes to Pension for Life, our town halls are open to anything. Many of them do come up with transition or the difficulties with transition. It has been very helpful to have him there first hand. He can respond and he is dutifully taking notes on behalf of the CDS.

Il s'ensuit que dans certains cas, il n'existe pas de documents médicaux concluants relativement à une blessure ou à un diagnostic. Ce n'est pas toujours le cas, mais cela arrive. Il est impératif que le diagnostic soit posé avant la libération d'un membre des Forces armées canadiennes.

Je tiens une fois de plus à souligner les efforts des Forces armées canadiennes et du chef d'état-major de la Défense pour que la transition se fasse de la manière la plus professionnelle possible, et que tout le travail administratif soit terminé avant la libération. Ils ont fait un travail remarquable, vraiment.

Ainsi, le taux de réussite est meilleur à l'issue de la transition vers la responsabilité du ministre. Les recherches que nous menons tous les deux ou trois ans ont montré que, de manière générale, la transition des vétérans est réussie dans les deux tiers des cas. Ils trouvent un nouveau but et obtiennent le soutien voulu, pour eux et leur famille.

Quelles sont les conditions du succès? Le tiers environ des vétérans ont moins de chance, et leur échec fait aussi l'objet d'énormément de recherches. C'est ce que nous appelons l'Étude sur la vie après le service militaire, à laquelle vous avez certainement accès.

Une bonne partie du travail évoqué par le ministre en matière de bien-être se concentre sur ce groupe vulnérable, composé de militaires de grade inférieur ou dont les compétences sont moins facilement transférables, par exemple ceux des unités de combat. Comment pouvons-nous les aider à établir un plan, à obtenir la formation et l'éducation dont ils ont besoin, ainsi que l'assistance à la transition de carrière qui assurera leur réinsertion dans la société?

M. O'Regan : J'aimerais ajouter deux points essentiels. M. Natynczyk a parlé du fait que pour deux tiers des militaires, la transition se passe bien. Il faut le souligner non seulement parce qu'il est important de rappeler ce qui va bien, mais surtout parce qu'il faut convaincre ceux qui envisagent une transition que l'expérience ne sera pas forcément désastreuse.

Pour les deux tiers des personnes, tout se passe bien. Malgré toute l'aide offerte, un tiers des vétérans ont des problèmes. C'est quand même beaucoup. Mais je ne veux pas être défaitiste. Je trouve très important de passer le message que les deux tiers s'en sortent bien.

J'aimerais souligner un deuxième point crucial pour vous convaincre que nous faisons vraiment tout pour que les choses progressent. Le chef de l'état-major de la Défense a dépêché l'amiral John Newton à chacune de nos assemblées publiques et à toutes nos activités à travers le pays afin qu'il entende les vétérans en première main. Qu'il s'agisse de la pension à vie ou d'autres sujets, nos assemblées sont très ouvertes. Beaucoup de participants ont parlé de la transition et des difficultés qui y sont associées. La présence de l'amiral aux premières loges a été fort

[*Translation*]

The Chair: General Natynczyk, members of the military or a police force are brothers in arms — Senator Boniface can attest to this, as she was in uniform for 25, 30 or 35 years. It is a brotherhood. It is not like you are leaving a company. You are returning to civilian life and the transition is quite difficult. You are leaving a uniform and an organization where everything was strictly organized and you received clear and precise orders. Then you return to civilian life. You need some help from your employer, whether that is the army, or even a police force, to make the transition. You expect some recognition from the people you worked with for 20 or 30 years. That is why it is so important to provide for a smooth transition. It is smooth for two-thirds of people, but it is a difficult transition for a third of the people. Perhaps we need to look into the experience of those people.

On that note, Senator McIntyre has the floor.

[*English*]

Senator McIntyre: Welcome to our committee. My first question has to do with financial benefits paid to veterans. My understanding is that some veterans are disappointed that the new Veterans' Education and Training Benefit is being offered only to veterans with six years of service or more. As we know, this benefit covers tuition and living expenses to facilitate a new career path.

Why do veterans with less than six years' service not have access to this benefit, and how much would it cost to expand the service to all veterans regardless of length of service?

Gen. Natynczyk: When we developed the Veterans' Education and Training Benefit, we worked very closely with the Canadian Armed Forces and our colleagues south of the border in the U.S. military to find out what the lessons learned were from the U.S. military and the U.S. veterans.

We got a lot of great insights from them. This is a very important benefit because, for the first time since World War II, we are creating a benefit for men and women leaving the armed forces who are healthy, who are retiring, and whether they have finished their basic engagement. The basic engagement is five years of service.

We wanted to make that we complement the initial engagement in the Armed Forces and don't create a benefit that actually stimulates attrition. We are spending a great amount of

[*Français*]

Le président : Monsieur le général, quand on est militaire ou qu'on fait partie d'un corps policier... Ma collègue, la sénatrice Boniface, peut en témoigner, vous avez travaillé pendant 25, 30, 35 ans en uniforme. Vous avez des frères d'armes. C'est une confrérie. Ce n'est pas comme si vous quittiez une compagnie. C'est un retour à la vie civile et la transition est assez difficile. Vous quittez un uniforme et une organisation où tout est très organisé et où vous receviez des directives claires, nettes et précises. Puis, vous vous retrouvez à la vie civile. Vous avez besoin d'un coup de pouce de la part de votre employeur, que ce soit l'armée ou même un corps policier, pour effectuer la transition. Vous vous attendez à une certaine forme de reconnaissance de la part de ceux avec qui vous avez travaillé pendant une vingtaine ou une trentaine d'années. C'est la raison pour laquelle il est très important d'assurer une transition en douceur. Cela s'est fait aux deux tiers, mais la transition a été problématique pour le tiers des gens. Il faudrait peut-être examiner la situation de ces gens-là.

Sur ce, je donne la parole au sénateur McIntyre.

[*Traduction*]

Le sénateur McIntyre : Bienvenue parmi nous. Ma première question concerne les prestations financières versées aux vétérans. Si j'ai bien compris, certains sont déçus que la nouvelle allocation pour études et formation soit seulement offerte aux vétérans qui comptent plus de six années de service. Comme nous le savons, l'allocation couvre les frais de cours et de subsistance pour faciliter une réorientation de carrière.

Pourquoi les vétérans qui comptent moins de six ans de service n'ont-ils pas accès à cette allocation, et quel serait le coût d'un élargissement du programme à tous les vétérans, peu importe la durée de leur service?

Gén Natynczyk : Quand nous avons mis au point l'allocation pour études et formation, nous avons travaillé main dans la main avec les Forces armées canadiennes et nos collègues de l'armée américaine pour dégager des leçons de son expérience et de celle de ses vétérans.

Leurs éclairages nous ont été très précieux. Il s'agit d'une mesure primordiale puisque, depuis la Seconde Guerre mondiale, c'est la première fois que nous offrons une aide aux hommes et aux femmes qui partent en santé et qui prennent leur retraite après avoir rempli leur contrat d'enrôlement de base, c'est-à-dire cinq années de service.

Nous voulions offrir une mesure complémentaire à l'enrôlement initial dans les forces armées, et non une mesure qui encourage l'attrition. Nous consacrons énormément de temps

time and effort to make sure our men and women are trained. We want to make sure we're not creating an incentive for them to leave prematurely.

This benefit, which is again for voluntary release, retirement and medically released, is on top of the vocational rehab program we have today. The current rate is about $78,000.

Any veteran who leaves today or in the past under the New Veterans Charter and releases as a result of a medical issue, Veterans Affairs can use up to $78,000 for those veterans to get their training, education and re-establishment into society.

A veteran who leaves medically could go through that vocational rehab of $78,000 and then put on top of that this additional amount.

Just to say in closing, we want to create incentives so that folks would finish their basic engagement, finish their contract, and indeed stay on with a view to getting the greater benefit down the road.

Mr. O'Regan: If I could just add, this speaks to convergence and making sure our departments work closely together. It's important, in erring on the side of generosity in much of what we're trying to do with benefits and services, that we not compromise the Department of National Defence or the Canadian Armed Forces. We have been working hand in glove with them in listening to what they have to say. That is vitally important.

Senator McIntyre: How much would it cost to expand the program to all veterans, regardless of length of service? I don't think you can answer that question, can you?

Mr. O'Regan: Again, I don't want to be in a position where we're compromising the position of the Department of National Defence or the Canadian Armed Forces. This was done with this limit quite purposefully and in consultation with them.

Senator McIntyre: My next question has to do with support to spouses and families.

Do all veterans released for medical reasons and their families now have access to all 32 family resource centres across the country as announced in the Budget 2017?

Mr. O'Regan: As of April 1, senator, they will. We did a pilot project on seven. We just visited the one in Edmonton and it has worked remarkably well. Again, it helps with the transition.

et d'énergie à la formation des membres. Nous ne voulons pas les inciter à quitter prématurément nos rangs.

Cette prestation qui, je le répète, est versée en cas de libération volontaire, de retraite ou de libération pour raison médicale, s'ajoute aux mesures de réadaptation professionnelle en place. Le taux actuel est environ 78 000 $.

Pour tous les vétérans qui quittent les forces aujourd'hui ou qui les ont déjà quittées et qui sont visés par la Nouvelle Charte des anciens combattants, de même que pour ceux qui sont libérés pour raisons médicales, Anciens Combattants Canada peut utiliser jusqu'à 78 000 $ pour leur fournir la formation, l'éducation et les programmes de réinsertion dans la société dont ils ont besoin.

Un vétéran libéré pour raisons médicales peut bénéficier de la prestation de réadaptation professionnelle de 78 000 $ en sus d'un autre montant.

Pour terminer, j'ajouterai que l'objectif est de proposer des mesures qui inciteront les membres à aller au bout de leur contrat d'enrôlement de base et, pourquoi pas, à rester plus longtemps dans l'armée pour tirer profit de toutes les perspectives d'avenir offertes.

M. O'Regan : Si vous me le permettez, j'ajouterai que ces efforts s'inscrivent dans notre volonté de partenariat et de collaboration étroite entre nos ministères. Tout en nous assurant d'offrir les prestations et les services les plus généreux possible, il est très important de ne pas nuire au ministère de la Défense et aux Forces armées canadiennes. Nous avons tendu l'oreille à tout ce qu'ils avaient à nous dire. C'est d'une importance capitale.

Le sénateur McIntyre : Et combien coûterait l'élargissement du programme à l'ensemble des vétérans, sans égard aux années de service? Je ne sais pas si vous pouvez répondre à cette question. Avez-vous cette réponse?

M. O'Regan : Je l'ai déjà dit, nous devons faire attention de ne pas nuire au ministère de la Défense nationale ou aux Forces armées canadiennes. La limite a été fixée de manière réfléchie et après les avoir consultés.

Le sénateur McIntyre : La question suivante portera sur le soutien offert aux conjoints et aux familles.

Les vétérans libérés pour des raisons médicales et leurs familles ont-ils désormais accès à l'ensemble des 32 centres de ressources pour les familles des militaires au pays, comme il était annoncé dans le budget de 2017?

M. O'Regan : Ce sera le cas dès le 1er avril, monsieur le sénateur. Nous avons mené un projet pilote dans sept centres. Nous venons de rendre visite à celui d'Edmonton et nous avons

For many of these families, the MFRC is what they know. It has been of tremendous support to them. To not have to leave it quite suddenly really does help them with that transition.

Senator McIntyre: To follow up on the question, one of the main priorities in your mandate letter is the end of the time limit for surviving spouses to apply for vocational rehab and assistance services, which until now has been one year.

Will this time limit indeed end on April 1 of this year?

Mr. O'Regan: Yes.

Senator McIntyre: It will.

Is this change retroactive?

Mr. O'Regan: No, it is not retroactive.

Senator McIntyre: It would not apply to surviving spouses of veterans who have been dead for several years, for example?

Gen. Natynczyk: I think we will have to check on that, sir.

Senator McIntyre: Do you want to provide with us a written answer?

Mr. O'Regan: Of course.

Senator McIntyre: Are you anticipating a marked increase in applications in this respect?

Mr. O'Regan: For what?

Senator McIntyre: For the applications.

Mr. O'Regan: Is that for the survivor benefits?

Senator McIntyre: For the survivor benefits, yes.

Gen. Natynczyk: I am not sure. Each case is unique. At this point in time, it would be difficult to forecast the numbers of folks who would come back.

Senator Boniface: Thank you very much for appearing before the committee. In particular I am interested, because I've received a few emails, in the marriage after 60 clawback. It's a rather outdated notion, and I believe it was included in mandate letters both for you and your predecessor.

constaté des résultats remarquables. Ces centres facilitent vraiment la transition.

Pour beaucoup de familles, les centres offrent un cadre familier et leur procurent un soutien extraordinaire. La transition est vraiment facilitée si une famille ne cesse pas d'avoir accès aux services d'un centre du jour au lendemain.

Le sénateur McIntyre : Sur la même lancée, l'une des grandes priorités contenues dans votre lettre de mandat est d'éliminer la limite d'un an imposée aux conjoints survivants pour faire une demande aux programmes de réadaptation et d'assistance professionnelle.

L'élimination de cette limite de temps prendra-t-elle, bel et bien, effet le 1er avril prochain?

M. O'Regan : Oui.

Le sénateur McIntyre : Elle sera éliminée.

Le changement sera-t-il rétroactif?

M. O'Regan : Non, il ne sera pas rétroactif.

Le sénateur McIntyre : Il ne s'appliquera pas aux conjoints survivants des vétérans décédés depuis plusieurs années, par exemple?

Gén Natynczyk : Je devrai faire des vérifications avant de répondre.

Le sénateur McIntyre : Vous sera-t-il possible de nous transmettre la réponse par écrit?

M. O'Regan : Bien entendu.

Le sénateur McIntyre : Prévoyez-vous une hausse marquée des demandes?

M. O'Regan : À quoi faites-vous référence?

Le sénateur McIntyre : Aux demandes.

M. O'Regan : Vous parlez des prestations de survivant?

Le sénateur McIntyre : Les prestations de survivant, exactement.

Gén Natynczyk : Je ne sais pas vraiment. Chaque cas est unique. À ce moment-ci, il serait difficile de prévoir combien de personnes déposeront de nouveau une demande.

La sénatrice Boniface : Merci infiniment de témoigner devant nous. L'élimination de la disposition s'appliquant au mariage après 60 ans m'intéresse particulièrement, car j'ai reçu quelques courriels à ce sujet. Il s'agit d'un concept assez dépassé, et je crois qu'il y est fait allusion dans vos deux lettres de mandat, la vôtre et celle de votre prédécesseur.

Could tell me what action the government will be taking on this or what stage you are at in the consideration?

Gen. Natynczyk: We're working very closely with the Canadian Armed Forces. Again, this is a Canadian Forces superannuation issue as opposed to a veteran disability pension issue.

We're working very closely with the Chief of the Defence Staff and the Chief of Military Personnel as they work through the options and work with the whole of government in developing that proposal. I can assure you that work is happening in earnest on that issue.

Mr. O'Regan: You're not the only one getting the emails.

Senator Boniface: I am sure. I would like to go back to the transition issues and tag on to the chair's comments about the identity, in our experience, soldiers and other agencies such as the police have with a uniform and how that transition takes place.

In terms of starting the process early, and I will use an example from my former agency, everybody would take a retirement seminar some time within the final five years of when they go. There were absolutely the same general concerns you raised, including if you go to the retirement seminar what does it mean, how does that affect promotion, and all those things that are alive and real in a competitive environment.

Once it became a mandatory step, it seemed to take away the notion that if you go, you signal this or that. It's just somewhere in the last five years, whatever those five years might be, and there's no obligation in terms of going in the five years.

Has it turned your mind in working with Defence to other ways of starting people to think much earlier in terms of it as a natural process and transition?

Mr. O'Regan: I think our natural inclination, to be honest with you, would be even more ambitious in terms of timeline. It should start at the beginning. Therefore any question would go out the window as to "Why did I see Joe go down to the retirement office? I thought he had another 10 years."

We want to encourage everyone to start opening up the My VAC Account, our online portal which has proved remarkably successful. We're throwing a lot more support behind it because it's a quicker, faster, easier way for people to get the benefits

Pouvez-vous me dire quelles sont les intentions du gouvernement à ce sujet ou à quel stade en est l'examen?

Gén Natynczyk : Nous collaborons très étroitement avec les Forces armées canadiennes. Cette question concerne la pension de retraite des Forces canadiennes, et non la pension d'invalidité des vétérans.

Nous travaillons de très près avec le chef d'état-major de la Défense et le chef du personnel militaire, qui examinent actuellement toutes les avenues possibles, ainsi que le reste du gouvernement pour mettre au point une proposition. Je vous assure que du travail très sérieux se fait dans ce dossier.

M. O'Regan : Vous n'êtes pas la seule à recevoir des courriels.

La sénatrice Boniface : J'en suis convaincue. J'aimerais revenir sur la transition, en faisant écho aux observations du président. Nous savons d'expérience que les soldats et les membres d'autres organismes comme les services de police s'identifient à l'uniforme, et comment se passe la transition.

Concernant l'idée de démarrer le processus plus tôt, je vais donner un exemple tiré du milieu dans lequel je travaillais auparavant. Tout le monde participait à un séminaire sur la retraite dans les cinq années précédant le départ. Les préoccupations générales rejoignaient en tout point ce dont vous avez parlé, c'est-à-dire la perception des autres si une personne participe au séminaire, les répercussions sur ses chances d'avancement et toutes les questions inévitables dans un environnement compétitif.

Une fois la présentation de ces séminaires devenue obligatoire, cela a semblé évacuer l'idée qu'en allant les suivre, vous envoyiez un message quelconque. Ces séminaires sont proposés au cours des cinq dernières années environ, et peu importe les années en cause, et personne n'est tenu d'y assister au cours de ces cinq années.

Est-ce que le fait d'avoir travaillé avec le ministère de la Défense a changé votre manière de voir les choses pour ce qui est de trouver d'autres moyens d'inciter les gens à réfléchir beaucoup plus tôt à ce processus naturel et à la transition?

M. O'Regan : Sincèrement, je pense que nous sommes naturellement enclins à nous montrer encore plus ambitieux au chapitre de l'échéancier. Il devrait démarrer d'entrée de jeu. Ainsi, toute question du genre « Il me semble avoir vu Joe se rendre au bureau des pensions. Je pensais qu'il en avait encore pour une bonne dizaine d'années » n'aurait plus de raison d'être.

Nous souhaitons encourager tout le monde à s'inscrire à Mon dossier ACC, sur notre portail en ligne, qui s'est révélé remarquablement efficace. Nous avons décidé d'investir encore davantage d'efforts dans ce portail parce qu'il s'agit d'un moyen beaucoup plus rapide et simple d'obtenir les prestations

they deserve. It's an easier way to be introduced to services and that sort of thing.

Also, if we can get them started on that, then we can start accumulating the information that is garnered during their time of service through My VAC. We won't reap the rewards for that for a little while yet, but if we can start that process earlier that sort of stigma, I would say, would be removed.

Hearkening back to a previous life of mine as a Bell Let's Talk spokesman, the more you talk about, the more it helps remove that stigma. Even our talking about it here and people seeing us talking about it help remove that stigma.

I would argue that probably one of the best things you could do is to start as early as you possibly can. Please God, every serviceman and servicewoman coming in will become a veteran. We know it's inevitable. Let's make the transition as soon as we can.

Senator Boniface: On your mental health strategies, in particular the comments around joint suicide strategies, are you in a position yet where you can measure the impact of any of those?

Mr. O'Regan: I don't believe that we're quite there yet.

Gen. Natynczyk: We're actually doing the baseline study. Keeping in mind that in Canada there are in excess of 650,000 veterans in Canada, only 135,000 are clients of Veterans Affairs. We're doing a baseline study across the country to find out what is the situation.

We have found from our U.S. colleagues, who are facing the same issues, that they don't know for a lot of those veterans who are not clients of the U.S. VA. We find the same, so we're actually doing that baseline study. That kind of work is happening now, upon which we can actually measure impacts of this joint suicide strategy and plan going into the future.

Senator Boniface: Thank you.

auxquelles les clients ont droit. C'est aussi un moyen plus facile de se renseigner sur l'éventail de services offerts.

Aussi, si nous réussissons à les convaincre de s'inscrire à Mon dossier ACC, nous pouvons par le fait même commencer à accumuler le genre de renseignements qui sont recueillis pendant toute la durée de leur service par l'entremise du portail. Nous ne pourrons pas récolter les fruits de ces efforts avant encore un bon bout de temps, mais si nous pouvions amorcer ce processus plus tôt, je dirais que cela contribuerait à éliminer cette sorte de stigmatisation.

Pour revenir à une époque antérieure de ma vie, où j'agissais à titre de porte-parole de Bell Cause pour la cause, je peux vous dire que plus on en parle, et plus on a de chances de vaincre cette stigmatisation. Même les discussions que nous tenons ici même, et les gens qui nous regardent en train d'en parler contribuent à vaincre cette stigmatisation.

J'avancerais que l'une des meilleures choses que l'on puisse faire serait de commencer le plus rapidement possible. Si Dieu le veut, tous les militaires, hommes et femmes, qui entrent dans les forces armées deviendront d'anciens combattants. Nous savons que c'est inévitable. Faisons en sorte que la transition s'effectue le plus rapidement possible.

La sénatrice Boniface : En ce qui concerne vos stratégies en matière de santé mentale, et plus particulièrement, vos commentaires sur la stratégie conjointe de prévention du suicide, êtes-vous déjà en mesure d'évaluer l'incidence de cette stratégie?

M. O'Regan : Je ne pense pas que nous en soyons arrivés là encore.

Gén Natynczyk : Nous sommes en fait en train d'effectuer l'étude de base. Il faut se rappeler qu'au Canada il y a plus de 650 000 anciens combattants, et que seulement 135 000 sont clients d'Anciens Combattants Canada. Nous effectuons une étude de base dans tout le pays afin d'établir l'état de la situation.

Nous avons appris de nos collègues américains, qui font face aux mêmes enjeux, qu'ils ignorent ce qu'il en est pour une bonne partie des anciens combattants, c'est-à-dire ceux qui ne sont pas clients du département des Anciens combattants des États-Unis. Nous arrivons à la même conclusion, c'est pourquoi nous avons entrepris cette étude de base. C'est ce que nous sommes en train de faire maintenant, et après coup, nous serons en mesure d'évaluer l'incidence de cette stratégie conjointe de prévention du suicide, et de planifier pour l'avenir.

La sénatrice Boniface : Je vous remercie.

[*Translation*]

The Chair: To follow up on Senator Boniface's question, I do not know if the same was true for the Ontario Provincial Police, but the spouse also attended pre-retirement training sessions so the couple would get the same information.

Senator Richards, do you have a question?

[*English*]

Senator Richards: My question was: Has the stigma attached to post-traumatic stress been alleviated in any way? Are people coming forward in greater numbers with post-traumatic stress symptoms, let's say, than they were 20 or 30 years ago? Has the stigma attached to it been reduced?

Either one of you can answer.

Mr. O'Regan: I'll begin and Mr. Natynczyk will finish, which is how we usually work.

It has increased. That is a good thing because it means we can get them help. In fact I'll tell you, senator, PTSD in its nature was actually one of the defining principles of how we designed Pension for Life.

I firmly believe in the power of meaningful work, purposeful work. The sooner we can get veterans into purposeful work, the better they'll be on a whole host of levels.

We needed to find a way for veterans being released medically to get to work, if they could. If they weren't, we wanted to get them well enough that they could.

Then we needed a system that was flexible enough if PTSD did take hold five years or 10 years down the road. We're still learning so much about this, but one thing we do know is that suddenly it can take hold years down the road. We wanted to make it as seamless as we could for them to step off this track and on to that track to go to a place where we could get them well and where financially they won't have to worry about it.

If we can get 90 per cent of their pre-release salary, that's a big help. We can get them into a situation where they are not in a state of increased anxiety because they are worried about mortgage and rent and their family. They can concentrate on getting well. When they are at that place, we can bring them

[*Français*]

Le président : Pour faire suite à la question de la sénatrice Boniface, je ne sais pas si c'était la même chose à la Police provinciale de l'Ontario, mais le conjoint ou la conjointe assistait également aux séances de formation à la préretraite afin que le couple reçoive la même information.

Sénateur Richards, avez-vous une question?

[*Traduction*]

Le sénateur Richards : Ma question était la suivante : Est-ce que la stigmatisation rattachée au stress post-traumatique a été atténuée de quelque manière? Est-ce qu'il se présente un plus grand nombre de personnes affichant des symptômes de stress post-traumatique que, disons, il y a 20 ou 30 ans? Est-ce que la stigmatisation rattachée à cette condition a diminué?

Vous pouvez répondre tous les deux, ou l'un ou l'autre d'entre vous.

M. O'Regan : Je vais commencer, et M. Natynczyk poursuivra, c'est ainsi que nous procédons habituellement.

Le nombre a augmenté. C'est une bonne chose, parce que cela signifie que nous pouvons leur venir en aide. De fait, je tiens à vous dire, sénateur, que le TSPT, le trouble de stress post-traumatique, compte tenu de sa nature, compte parmi les principes fondateurs du programme Pension pour la vie.

Je suis fermement convaincu de la puissance d'un travail utile et qui a du sens. Plus tôt nous pourrons remettre les anciens combattants au travail, dans un emploi utile, et plus tôt ils se sentiront mieux, à bien des égards.

Nous devions trouver le moyen d'aider les anciens combattants libérés pour raisons médicales à retourner sur le marché du travail, s'ils étaient en mesure de le faire. Dans le cas contraire, nous souhaitions leur permettre d'améliorer leur état dans la mesure du possible.

Nous avions aussi besoin d'un système assez souple dans l'éventualité où le TSPT ne se déclarait pas avant 5 ou 10 ans. Nous sommes encore à l'étape de l'apprentissage sur cette question, mais s'il est une chose que nous avons apprise, c'est que ce trouble peut se déclarer soudainement, au bout de plusieurs années. Nous souhaitions aussi que le programme soit aussi fluide que possible, afin que les clients puissent quitter ce parcours, pour s'engager sur une autre voie devant les mener à se sentir mieux, et ce, sans avoir à se préoccuper de leur situation financière.

Si nous pouvons leur obtenir 90 p. 100 de leur solde avant la libération, c'est déjà un bon coup de main. Nous sommes ainsi en mesure de leur offrir une situation qui ne contribue pas à accroître leur niveau d'anxiété parce qu'ils s'inquiètent au sujet de leur hypothèque, de leur loyer ou de leur famille. Ils peuvent

back to work. If they have to go back again at some point, we can do that too.

That was a guiding principle behind the design of our Pension for Life proposal.

Gen. Natynczyk: I want to echo what the minister indicated. When we were in Edmonton last week doing the town halls in the base mess, I recalled when I was in uniform in the same mess a few years ago. I had about 30 soldiers who were part of the Integrated Personnel Support Centres, the Joint Personnel Support Units. I asked every one of the folks who had a mental health injury, "How many of you folks walked in here on your own?" The answer was zero. It was their loved ones and it was their battle buddies who encouraged them to come in.

On this topic it's difficult to use absolute terms because everyone is unique. The trend lines indicate folks are coming forward. That's why having this societal awareness is so important. The sooner folks come in and get the assistance, the sooner they get the treatment. The sooner they learn the coping mechanisms and adapt to their new normal, many more can actually return to their units or transition.

The challenge is that for whatever reason we still have those young soldiers like the one who said, "Sir, I wasn't going to tell any of my battle buddies and I was going to leave the service with my head held high." We're dealing with that individual having a crisis down range.

Again, we met with the leadership out west and they're war vets. The leadership are war veterans. They've been down range. They understand. I am very confident in setting the conditions so that folks can come forward.

Senator Richards: Dealing with people with mental conditions in my province, one of the terrible things about it is the isolation they feel. That's why I asked the question. Many of them are afraid to come forward and they try to bluff their way through. They try to bluff themselves.

With veterans, it must be horrible, especially if you've dealt with certain things overseas that you can't get rid of.

alors se concentrer sur l'idée d'aller mieux. Une fois qu'ils vont mieux, nous pouvons les ramener sur le marché du travail. Si jamais ils doivent revenir en arrière, le système le permet aussi.

C'était là l'un des principes fondateurs qui a présidé à la conception de notre proposition de programme Pension pour la vie.

Gén Natynczyk : Je me fais l'écho de ce que le ministre vient de déclarer. Lorsque nous nous trouvions à Edmonton, la semaine dernière, et que nous tenions des séances de discussion ouverte au mess de la base, je me suis rappelé de l'époque où je me trouvais en uniforme, dans ce même mess, il y a quelques années. Environ 30 militaires faisaient partie du centre intégré de soutien du personnel, dans l'Unité interarmées de soutien du personnel. J'ai demandé à chacun de ceux qui étaient atteints d'une maladie mentale : « Combien parmi vous se sont présentés au centre de leur plein gré? » La réponse : aucun. C'étaient leurs proches et leurs compagnons d'armes qui les avaient encouragés à venir consulter.

Il est difficile d'aborder cette question en termes absolus, parce que chaque personne est unique. Les lignes de tendance indiquent que les gens se présentent de plus en plus. C'est pourquoi il est si important de tenir une campagne de sensibilisation dans la société. Plus tôt les personnes touchées viendront se présenter pour obtenir de l'aide, et plus tôt elles recevront un traitement. Plus tôt elles apprendront comment utiliser les mécanismes pour s'adapter à leur nouvelle normalité, et plus tôt nous les verrons retourner dans leur unité ou entreprendre la transition.

La difficulté tient au fait que, pour une raison quelconque, il y a encore de jeunes soldats, comme celui qui a déclaré : « Monsieur, il n'était pas question de me confier à l'un ou l'autre de mes compagnons d'armes, je voulais pouvoir quitter le service la tête haute. » Il est question de cette personne qui fait une crise en plein champ de tir.

Encore une fois, nous avons rencontré la direction dans l'Ouest, et ce sont d'anciens combattants qui ont participé à des missions de combat. Les directeurs sont d'anciens combattants. Ils sont allés sur le champ de tir. Ils comprennent. Je suis sûr que nous allons mettre en place les conditions requises pour que ces personnes se présentent.

Le sénateur Richards : Dans ma province, lors de mes interactions avec les personnes qui vivent avec une maladie mentale, celles-ci me confient que ce qu'elles trouvent le plus difficile, c'est l'isolement ressenti. C'est pourquoi j'ai posé la question. Bon nombre d'entre elles ont peur de se faire connaître, et essaient plutôt de donner le change. Elles se mentent à elles-mêmes.

Avec les anciens combattants, ce doit être horrible, surtout s'ils ont été exposés à des situations à l'étranger qui sont la source de souvenirs impossibles à effacer.

Senator McIntyre: Complementary to Senator Richard's interesting question when he spoke about post-traumatic stress disorder and chronic pain.

This brings me to the topic of veterans' use of cannabis for medical purposes. I understand that Veterans Affairs indicated that there's a need for additional research in that area.

What are the recent developments in research on the use of medical cannabis by veterans, notably to deal with post-traumatic stress disorder and chronic pain?

Gen. Natynczyk: We're working closely with the Canadian Armed Forces and Health Canada to move forward on the research.

We're also working with partners, in this case the Canadian Institutes of Health Research and the Canadian Institute for Military & Veteran Health Research, which brings together the medical faculties of all universities across the country to do the research.

We're in lockstep with them and recognize that Health Canada has a significant lead on cannabis for medical purposes across the board.

Keeping in mind how this began a few years ago, it was the courts ordering that we needed to be able to provide cannabis for medical purposes to veterans. I think you're aware of the evolution in that regard. We're trying to catch up, again working with the research professionals across the country, and we can't get that soon enough.

[*Translation*]

The Chair: Before we begin the second round of questions, I have two questions for you, Mr. O'Regan; I hope you can answer them. The Government of Canada created the War of 1812 Book of Remembrance. It lists the names of more than 1,600 Canadians, soldiers and First Nations allies who lost their lives in the War of 1812. The book is apparently complete now. I have asked the same question to Senator Harder, the government's representative in Senate, and he told me that the book has not yet been placed on the altar intended for it in the Memorial Chamber in the Peace Tower. I have asked this question in the Senate a number of times to find out when the Book of Remembrance commemorating those lost in the War of 1812 would be placed in the Memorial Chamber in the Peace Tower. I cannot say that I got a satisfactory reply, but I think you are in the best position to answer this.

Le sénateur McIntyre : En complément de l'intéressante question du sénateur Richards sur le trouble de stress post-traumatique et la douleur chronique.

Une question qui m'amène à l'usage du cannabis par les anciens combattants à des fins médicales. Je comprends qu'Anciens Combattants Canada a indiqué que des recherches additionnelles devaient être réalisées dans ce domaine.

Quels sont les plus récents développements dans le domaine de la recherche sur l'utilisation du cannabis à des fins médicales par les anciens combattants, plus particulièrement dans le traitement du trouble de stress post-traumatique et de la douleur chronique?

Gén Natynczyk : Nous collaborons très étroitement avec les Forces armées canadiennes et Santé Canada pour faire progresser ces travaux de recherche.

Nous travaillons aussi avec des partenaires, dans ce cas, avec les Instituts de recherche en santé du Canada et l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans, ce qui réunit les facultés de médecine de toutes les universités du pays pour réaliser cette recherche.

Nous travaillons de concert avec eux et reconnaissons que Santé Canada a une longueur d'avance en ce qui a trait à l'utilisation du cannabis à des fins médicales, de manière générale.

Il faut se rappeler comment cette utilisation a commencé il y a quelques années. Ce furent en effet les tribunaux qui nous ordonnèrent d'être en mesure de fournir du cannabis pour raisons médicales aux anciens combattants. Je pense que vous êtes au courant de l'évolution qui s'en est suivie. Nous nous efforçons de nous rattraper à cet égard, encore une fois, en travaillant avec des chercheurs des quatre coins du pays, et nous sommes très impatients de prendre connaissance de leurs conclusions.

[*Français*]

Le président : Avant de passer à la seconde ronde de questions, j'aimerais vous poser deux questions, monsieur le ministre; j'espère que vous pourrez me donner des réponses. Le gouvernement du Canada a créé le Livre du Souvenir de la guerre de 1812. Celui-ci contient les noms de plus de 1 600 Canadiens, soldats et alliés des Premières Nations qui ont perdu la vie au cours de la guerre de 1812. Il semble que le livre soit maintenant complet. J'ai d'ailleurs posé la question au représentant du gouvernement au Sénat, le sénateur Harder, et on m'a répondu que le livre n'a pas encore été placé sur l'autel qui serait prêt à le recevoir, à la Chapelle du Souvenir dans la tour de la Paix. J'ai posé la question au Sénat à plusieurs reprises afin de savoir à quel moment ce Livre du Souvenir, qui honore la mémoire des disparus de la guerre de 1812, serait placé à la Chapelle du Souvenir dans la tour de la Paix. Je ne peux pas vous dire que j'ai obtenu une réponse satisfaisante, alors je crois

When will this book be presented in the Memorial Chapel of the Peace Tower, since I was told the book is now ready?

[*English*]

Mr. O'Regan: Mr. Chair, I don't have an immediate answer for you. I can give you an assurance that we will get a response to you in very short order.

I am speaking off the cuff here, which I am not supposed to do.

[*Translation*]

The Chair: You have the right to be candid. Rest assured, we are among friends here.

[*English*]

Mr. O'Regan: Centre Block is going to be going through massive construction, so that would, in terms of public display, hold it up; but your point about the book is essential, unless you know something about it.

[*Translation*]

Gen. Natynczyk: I do not have any information about that.

[*English*]

Mr. O'Regan: We'll get something back to you, sir, in short order.

[*Translation*]

The Chair: Thank you very much.

My second question is one that I have also asked the government representative in the Senate. Your government announced the construction of a monument in memory of the Canadian service men and women who served in Afghanistan, but it seems that not much has been done since it was announced. Further, the previous government had announced the construction of a monument in honour of Canadian Armed Forces members who had received the Victoria Cross, the highest distinction for an act of bravery, yet nothing has been planned thus far. What is the reason for the delays on these two projects? How can you explain the delays and why has your department not wanted to proceed with these projects that were announced in 2015?

que vous êtes peut-être la personne tout indiquée pour régler cette question.

À quel moment la présentation de ce livre pourra-t-elle se faire à la Chapelle du Souvenir dans la tour de la Paix, puisqu'on me dit que le livre est maintenant prêt?

[*Traduction*]

M. O'Regan : Monsieur le président, je ne suis pas en mesure de vous répondre sur-le-champ. En revanche, je peux vous promettre que nous vous ferons parvenir une réponse très rapidement.

Je suis en train d'improviser, et je ne suis pas censé le faire.

[*Français*]

Le président : Vous avez le droit de vous exprimer de façon franche. Sentez-vous bien à l'aise, car nous sommes ici entre amis.

[*Traduction*]

M. O'Regan : L'édifice du Centre fera l'objet de travaux de rénovation majeurs, de sorte que, pour ce qui est de la présentation au grand public, cela devra attendre; mais votre remarque au sujet du livre est essentielle, à moins que vous ne sachiez quelque chose à ce sujet?

[*Français*]

Gén Natynczyk : Je n'ai pas d'information à ce sujet.

[*Traduction*]

M. O'Regan : Nous allons vous revenir là-dessus, monsieur, et dans les plus brefs délais.

[*Français*]

Le président : Merci beaucoup.

Ma deuxième question, je l'ai également posée au représentant du gouvernement au Sénat. Votre gouvernement avait déclaré qu'il entendait procéder à la construction d'un monument en l'honneur des militaires canadiens qui ont servi en Afghanistan. Ce projet ne semble pas avoir évolué depuis son annonce. D'ailleurs, le gouvernement précédent avait annoncé la construction d'un monument en l'honneur des militaires canadiens qui ont reçu la Croix de Victoria, soit la plus haute distinction décernée pour un acte de bravoure. Toutefois, rien n'a été prévu jusqu'à présent. Quelles sont les raisons de ces retards dans le cadre de ces deux projets? Comment peut-on expliquer ces retards et pourquoi votre ministère n'a-t-il pas voulu aller de l'avant avec ces projets qui ont été annoncés en 2015?

[*English*]

Mr. O'Regan: I know that we have been working closely with the National Capital Commission on this. I can get you an update, Mr. Chair, again in very short order, unless there is anything you want to add.

Gen. Natynczyk: Exactly. As the minister indicated, we actually have a Veterans Commemoration Advisory Group. They provided us advice at the last major summit.

We went to all of the veterans and asked, "What are your choices in terms of where you would like the monument to go?" They provided us choices. Now we're working with the National Capital Commission and with Heritage Canada, because we don't own property, in terms of deciding where to put it so that everyone is satisfied, veterans and the NCC alike.

[*Translation*]

The Chair: Thank you very much, gentlemen.

We will now proceed with the second round of questions.

[*English*]

Senator Wallin: I don't know what the answer is, so I am just asking you. With all of the new plans and the April 1 date, are you contemplating taking the advice of both the ombudsman for CAF and the Department of Defence and the vets ombudsman that there should only be one? The ombudsman for each of those offices should be merged because they're the ones who get caught with the transition issue? Has that been contemplated anywhere?

Mr. O'Regan: It's not something I've personally contemplated yet, no.

Gen. Natynczyk: I have no knowledge.

Senator McIntyre: Has additional progress been made since last year in transferring medical records from the Canadian Armed Forces to Veterans Affairs?

Mr. O'Regan: We have made some.

Gen. Natynczyk: We have made progress in terms of expediting the transfer. The challenge is always privacy and severing third person information from the files.

[*Traduction*]

M. O'Regan : Je sais que nous avons travaillé étroitement avec la Commission de la capitale nationale sur cette question. Je peux vous obtenir l'état de la situation, monsieur le président, et je le répète, dans les plus brefs délais, à moins que vous n'ayez quelque chose à ajouter.

Gén Natynczyk : Exactement. Comme le ministre vient de le dire, nous avons constitué un Groupe consultatif sur la commémoration des anciens combattants. Le groupe nous a formulé des recommandations lors du dernier grand sommet.

Nous nous sommes adressés à tous les anciens combattants, et nous leur avons demandé : « Quelles sont vos suggestions quant à l'endroit qui devrait être choisi pour le monument? » Et ils nous ont fourni diverses réponses. Maintenant, nous travaillons avec la Commission de la capitale nationale et avec Patrimoine canadien, parce que nous ne sommes pas les seuls responsables de la décision quant à l'emplacement, afin que tout le monde soit satisfait, tant les anciens combattants que la CCN.

[*Français*]

Le président : Merci beaucoup, messieurs.

Nous allons maintenant passer à la deuxième ronde de questions.

[*Traduction*]

La sénatrice Wallin : J'ignore la réponse, aussi je vais vous poser la question. Si on tient compte de tous les nouveaux plans et de la date du 1er avril, est-ce que vous envisagez de demander l'avis de l'ombudsman des FAC et du ministère de la Défense nationale, et de l'ombudsman des vétérans, à savoir s'il ne devrait y avoir qu'un seul ombudsman? Il faudrait fusionner la fonction de l'ombudsman de chacun de ces bureaux étant donné que ce sont eux qui se retrouvent avec la question de la transition? Est-ce que l'on a déjà envisagé cette possibilité?

M. O'Regan : Ce n'est pas une chose que j'ai envisagée, personnellement, non.

Gén Natynczyk : Je n'en ai pas la moindre idée.

Le sénateur McIntyre : A-t-on fait des progrès depuis l'année dernière pour ce qui est du transfert des dossiers médicaux entre les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada?

M. O'Regan : Oui, nous avons fait quelques progrès.

Gén Natynczyk : En effet, nous avons fait des progrès sur le plan de l'accélération du transfert. La difficulté tient, comme toujours, à la protection de la vie privée, et au retrait des dossiers de tous les renseignements relatifs à un tiers.

Under the minister's authority we are working with the Canadian Armed Forces. We have actually seconded folks into the Canadian Armed Forces to assist in the severances, which is really tough work, and in the way we are adjudicating to make sure our approach is much broader than just the medical records.

I'll use mental health as an example. If a person has a diagnosis and we know they've had some service, we can expedite their adjudication.

I would say the major stumbling block right now still is privacy. We can digitize the rest. We actually need to sever out third party information before we can actually deal with the adjudication process.

Mr. O'Regan: Some of that may require a more formal process, senator. Maybe down the road we might need your help with that.

Let me add that the sense of urgency is not lost on us. One of the most aggravating things for veterans, when they speak to us, is having to go through paperwork and new doctors and having to prove their injuries again. We hear them loud and clear.

Senator McIntyre: It's mind boggling.

Mr. O'Regan: Absolutely, and we are impatient.

Gen. Natynczyk: We're working closely with the Surgeon General in terms of when they do the diagnosis.

One of the problems inside the Canadian Armed Forces is that normally when the physician or the medics are treating a sailor, soldier airman or airwoman, their focus is on returning that person to duty. While the diagnosis is very interesting, it's like how soon can we get this person back in the battalion, on the ship or in the squadron to do business?

In some cases the diagnosis isn't there. For example, the knee is swollen, as opposed to it being a meniscus tear or whatever. Often what happens is that many of these injuries kind of pile up until the person is about to release. Then, when you look at the documents, there is no diagnosis.

The veterans believe there is a diagnosis because they believe they had something occur, but actually understanding what occurred is not on the file.

Sous l'autorité du ministre, nous travaillons avec les Forces armées canadiennes. Nous avons d'ailleurs détaché quelques personnes auprès des Forces armées canadiennes afin de leur prêter main-forte au chapitre des prélèvements, qui présentent des difficultés certaines, ainsi que relativement à la manière dont nous prenons nos décisions afin de nous assurer que notre approche va au-delà des dossiers médicaux.

Je vais prendre la santé mentale pour exemple. Si une personne reçoit un diagnostic, et si nous savons qu'elle a déjà reçu certains services, nous pouvons accélérer la prise de décision.

Je dirais que le principal obstacle à l'heure actuelle est encore la protection des renseignements personnels. Nous pouvons numériser le reste. Mais, il faut d'abord prélever tous les renseignements de tiers avant d'entamer le processus de décision.

M. O'Regan : Une partie de ce travail pourrait exiger un processus plus officiel, sénateur. Peut-être que plus tard nous aurons besoin de votre aide à ce sujet.

Permettez-moi d'ajouter que le sentiment d'urgence ne nous a pas échappé. L'un des facteurs les plus aggravants pour les anciens combattants, lorsqu'ils se confient à nous s'entend, est d'avoir à remplir tous ces papiers, à consulter de nouveaux médecins et à prouver leurs blessures encore une fois. Nous les entendons clairement.

Le sénateur McIntyre : C'est totalement ahurissant.

M. O'Regan : Absolument, et nous sommes impatients.

Gén Natynczyk : Nous travaillons étroitement avec le médecin général afin d'établir à quel moment le diagnostic est établi.

L'un des problèmes dans les Forces armées canadiennes tient au fait que lorsqu'un médecin ou un professionnel de la santé traite un militaire de la marine ou de la force aérienne, son principal objectif est de ramener cette personne en service. Même si le diagnostic est très important, la question est plutôt dans combien de temps allons-nous pouvoir ramener cette personne dans son bataillon, sur son navire ou dans son escadron pour qu'elle reprenne du service?

Dans certains cas, il n'y a même pas de diagnostic. Par exemple, le genou est enflé, plutôt que nous constatons une déchirure du ménisque ou quelque chose d'autre. Ce qui se passe souvent, c'est que bon nombre de ces blessures finissent par s'additionner jusqu'au moment de la libération du militaire. Et c'est alors que l'on constate, en consultant les documents, qu'aucun diagnostic n'a été posé.

Les anciens combattants croient qu'il y a eu un diagnostic, parce qu'ils pensent qu'il s'est passé quelque chose, mais en réalité, le dossier n'indique pas ce qui s'est réellement passé.

To your point, we've had the Surgeon General and his whole team in. By the way, the minister's chief medical officer sits side by side with the Surgeon General at the Carling campus. We are as integrated as we could possibly be, so that they understand the perspective that we need to know this information as soon as possible to expedite the whole adjudication process.

Senator McIntyre: My next question has to do with mental health and, more particularly, the mental health centre of excellence. I think the creation of such a centre is an excellent idea.

What progress has been made in creating the centre?

Mr. O'Regan: Watch this space. We should be able to make an announcement in the next few months. The idea is there would be a virtual element to it so that it will be able to service physicians and front-line staff right across the country.

We have learned a tremendous amount. We share information where we can with Veterans Affairs south of the border and with our other allies, fortunately and unfortunately. I say "unfortunately" because obviously there's a need. We've built up a certain level of expertise. The more we can disseminate that, share, and further the research, the better.

Senator McIntyre: What will be the action priorities of these centres once they are operational? What do you expect the research priorities to be?

Mr. O'Regan: In terms of research priorities I'll leave that to the researchers. The only direction I may offer is that we want to get people well. We would like to get them back into society where we can, hopefully as working members of society.

Gen. Natynczyk: What we're trying to do as we go forward is learn the lessons from our U.S. allies. They have a number of centres of excellence, and they have a centre of excellence on mental health.

As the minister indicated, we have one of the most comprehensive treatment footprints anywhere. With the department we have 10 operational stress injury clinics or OSI clinics, one residential and nine for outpatients. Our veterans can go into the Canadian Forces operational trauma and stress support centres or OTSSCs.

En réponse à votre question, nous avons demandé au médecin général et à toute son équipe de participer à l'exercice. En passant, l'agente médicale nationale du ministre se trouve juste à côté du médecin général, au campus Carling. Nous essayons d'être aussi intégrés que possible, afin qu'ils comprennent notre point de vue et le fait que nous devons connaître ces renseignements le plus rapidement possible pour accélérer le processus de décision.

Le sénateur McIntyre : Ma prochaine question porte sur la santé mentale, et plus particulièrement sur le Centre d'excellence sur la santé mentale. Je trouve que la création d'un tel centre est une excellente idée.

Quels progrès ont été réalisés au chapitre de la création du centre?

M. O'Regan : C'est une affaire à suivre. Nous devrions pouvoir faire une annonce dans les prochains mois. L'idée est que le centre comporterait un élément virtuel qui permettrait de servir les médecins et le personnel de première ligne de partout au pays.

Nous avons énormément appris. Nous échangeons des renseignements lorsque nous le pouvons avec Anciens Combattants Canada chez nos voisins du Sud ainsi qu'avec nos autres alliés, heureusement et malheureusement. Je dis « malheureusement », parce que, de toute évidence, le besoin existe. Nous avons développé un certain niveau d'expertise. Et plus nous pourrons diffuser cette expertise, échanger et faire progresser les travaux de recherche, et mieux ce sera.

Le sénateur McIntyre : Quelles seront les priorités de ces centres une fois qu'ils seront opérationnels? Quelles seront d'après vous les priorités des travaux de recherche?

M. O'Regan : Pour ce qui est des priorités de recherche, je laisse le soin aux chercheurs d'en décider. La seule indication que je puisse donner est celle-ci : nous voulons que les malades guérissent. Nous aimerions qu'ils réintègrent la société dans la mesure du possible, et avec un peu de chance, en tant que membres de la population active.

Gén Natynczyk : Ce que nous essayons de faire, à l'avenir, c'est de tirer des enseignements de nos alliés américains. Ils ont mis sur pied de nombreux centres d'excellence, et ils en ont d'ailleurs un sur la santé mentale.

Comme le ministre vient de le dire, nous affichons l'un des bilans les plus complets en matière de traitement. Avec le ministère, nous comptons 10 cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel ou cliniques TSO, une clinique en résidence et neuf cliniques externes. Nos anciens combattants peuvent se rendre dans les centres de soutien pour trauma et stress opérationnels ou CSTSO des Forces armées canadiennes.

In addition, going back to Senator Richards' question, we have access to 4,000 mental health professionals coast to coast to coast. Some of our veterans are in the hinterland and feel isolated.

The minister talked about the virtual side of it. One of the challenges or one of the keys of it is: How do you raise the game of everybody? How do you ensure you're working to the gold standard or using the latest techniques for everybody across the country?

This is the opportunity to actually ensure we're using world-leading research and the lessons from that go out across the entire network.

Because we don't provide primary health care or mental health care and we're in partnership with the provinces and agencies, the second order effect is that everybody's game improves.

Senator Boniface: This is probably not an easy question to answer, but I am interested in looking at veterans over the last 30 years. What are you seeing in terms of the needs and how the needs have shifted?

Mr. O'Regan: I think Mr. Natynczyk will be in a better position to answer this question. I know, just based on my experience, that one of the big things we've seen is a growth in the need for mental health services because people now are more willing to identify, which is a good thing.

Senator Boniface: Absolutely.

Mr. O'Regan: The veterans we're seeing coming out of the Afghan war are different from the ones we've seen previously. They're becoming veterans in an age now where it's okay to talk about mental health, or increasingly okay.

The military is still a very different culture. I highly recommend you don't spend too much time on Facebook on any of these issues but, if you do, you will find a great deal of knowledge about it. Unfortunately, it's not always accurate information, but the demand is there and it is poignant. We are attempting to keep up and keenly aware.

I should say too that when veterans, or in fact anybody, gets to a point where they are willing to admit they have an issue, they have a problem, and have come to grips with their suffering an illness, we need to get them help right then and there. It's important to give them access to care at the moment they acknowledge that they need it.

De plus, pour revenir à la question du sénateur Richards, nous avons accès à 4 000 spécialistes de la santé mentale, d'un bout à l'autre du pays. Certains anciens combattants vivent dans l'arrière-pays et se sentent isolés.

Le ministre a parlé de l'aspect virtuel de ces centres. L'une des difficultés ou l'une des clés de la réussite est la suivante : comment élever le niveau de participation pour toutes les parties intéressées? Comment faire en sorte de travailler en fonction de normes d'excellence ou à l'aide des techniques les plus récentes pour tout le monde, aux quatre coins du pays?

Voici l'occasion de nous assurer d'utiliser des recherches de calibre mondial et de tirer des enseignements qui profitent à l'ensemble du réseau.

Étant donné que nous n'offrons pas de soins de santé primaire ou de soins de santé mentale et que nous travaillons en partenariat avec les provinces et les organismes, le deuxième effet est que la qualité de la participation de toutes les parties intéressées s'améliore.

La sénatrice Boniface : Ce ne sera probablement pas une question à laquelle il sera facile de répondre, mais j'aimerais connaître l'évolution de la situation des anciens combattants au cours des 30 dernières années. Qu'avez-vous constaté sur le plan des besoins, et sur la manière dont ceux-ci ont évolué?

M. O'Regan : Je pense que M. Natynczyk est mieux placé que moi pour répondre à cette question. D'après ma propre expérience, l'une des choses importantes que nous avons constatées, c'est la croissance des besoins en matière de services en santé mentale, parce qu'aujourd'hui les gens sont davantage susceptibles de repérer ces besoins, ce qui est une bonne chose.

La sénatrice Boniface : Absolument.

M. O'Regan : Les anciens combattants qui reviennent de la guerre en Afghanistan sont différents de ceux que nous avons vus auparavant. Ils deviennent d'anciens combattants à une époque où il est possible de parler de santé mentale, ou en tout cas, où il est de plus en plus possible de le faire.

La culture militaire est toujours une culture très différente. Je vous recommande fortement de ne pas passer trop de temps sur Facebook sur l'une ou l'autre de ces questions; mais si vous le faites, vous y glanerez pas mal de connaissances sur le sujet. Malheureusement, ce ne sont pas toujours des renseignements exacts, mais la demande est là, et c'est émouvant. Nous essayons de nous tenir à jour et bien renseignés.

J'aimerais ajouter que lorsque les anciens combattants, ou en fait n'importe qui, en arrivent au point où ils sont prêts à admettre qu'ils ont un problème et qu'ils doivent trouver un remède à leur souffrance ou à leur maladie, il faut que nous soyons prêts à les aider immédiatement. Il est important de leur

Gen. Natynczyk: I want to reinforce what the minister indicated. I think the big lesson learned is that the stigma has prevented World War II, Korean War, Suez, Congo, Cyprus and Middle East vets from coming forward in a timely way to be triaged, diagnosed and treated so they can cope.

A lot of families have had a tough time for decades. We still have today World War II and Korean War veterans in their 80s, 70s, 60s and 50s coming forward for the first time, even though the experiences were decades before.

Going to Senator Richards' point, veterans who made up an excuse answered in a certain way to avoid diagnosis and triage. That is the first one.

The second is that it's always interesting when the country went to war in World War I and World War II the vets were generally in their late teens and their 20s. They went to war and came home as a demographic.

Therefore, the department provided support to them as they aged all the way to palliative care. As opposed to those groups who served in between the two wars and since the Korean War, many have been career sailors, soldiers, airmen and airwomen. The average age of release is 37 years old. The average career is 20 years, as opposed to someone who signed up, went to war, very intensive, and came home.

We put 41,000 sailors, soldiers, airmen and airwomen through Afghanistan. We need to provide them with the well-being support so they can get re-established. We are mindful of a lot of senior NCOs and officers who did that tour. Some went to Bosnia. Some went to Rwanda. Some went to Somalia. We need to provide them with the skills and the agility of all these programs to cater to these different demographics. This is what leads to the comment about the complexity of our programs.

donner accès aux soins au moment où ils admettent en avoir besoin.

Gén Natynczyk : J'aimerais renchérir sur ce que le ministre vient de dire. À mon sens, la grande leçon à tirer de tout cela est que la stigmatisation a empêché les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, de la guerre de Corée, de la crise du canal de Suez, de la guerre du Congo, de la mission à Chypre et de la guerre du Golfe de se présenter en temps opportun pour faire l'objet d'un triage, recevoir un diagnostic et être traités pour pouvoir s'adapter.

Beaucoup de familles ont vécu d'énormes difficultés pendant des décennies. Il reste encore d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, des octogénaires, des septuagénaires, des sexagénaires et des cinquantenaires, qui viennent se présenter, pour la toute première fois, et ce, même si les expériences qu'ils ont vécues remontent à des décennies auparavant.

Pour revenir à la question du sénateur Richards, les anciens combattants qui ont forgé une excuse ont répondu d'une certaine manière afin d'éviter d'avoir à subir le triage et de recevoir un diagnostic. C'est le premier point.

Le deuxième est le suivant, et il est toujours intéressant de le mentionner, lorsque le pays est entré en guerre, pour la Première Guerre mondiale et la Seconde Guerre mondiale, les anciens combattants d'alors étaient dans la vingtaine ou à la fin de l'adolescence. Ils sont partis au combat, et revenus dans leurs foyers en représentant toute une tranche de la population.

De ce fait, le ministère leur a fourni de l'aide à mesure qu'ils prenaient de l'âge, et les a accompagnés jusqu'aux soins palliatifs. Contrairement à ces groupes qui ont servi entre les deux guerres, et depuis la guerre de Corée, beaucoup ont été des militaires de carrière, dans la marine, l'armée de terre et la force aérienne. Au moment de la libération, ils sont âgés en moyenne de 37 ans. La durée moyenne d'une carrière est de 20 ans, comparativement à ceux qui se sont engagés, sont partis au combat, ont vécu des expériences très intenses, puis sont rentrés à la maison.

Nous avons envoyé 41 000 militaires de la marine, de l'armée de terre et de la force aérienne en Afghanistan. Nous devons leur fournir l'aide nécessaire à leur bien-être afin qu'ils puissent se rétablir. Nous nous préoccupons d'un grand nombre de sous-officiers et officiers supérieurs qui ont participé à cette mission. Certains sont allés en Bosnie. D'autres ont servi au Rwanda. Et d'autres encore, en Somalie. Nous avons besoin des compétences et de la souplesse inhérentes à tous ces programmes pour répondre aux besoins de ces populations différentes. C'est ce qui nous amène au commentaire au sujet de la complexité de nos programmes.

Every man and woman joined the Canadian Armed Forces as a unique individual. Their service was unique. That service changed them. They're leaving as unique individuals and we need to have the flexibility to tailor the well-being of each and every one of them so they can be successful.

Mr. O'Regan: I by no means mean to take away from some of the commentary you read on Facebook, et cetera. Previously, there were veterans who, because of stigma or because we hadn't as a society talked about these issues, thought it was their lot in life.

The intensity of emotion and the urgency that you read, as difficult as it can be to read, is real because they know they can get better. In 80 per cent of cases, treatment can help them. You can understand their desperation at times to get well and to demand those services. That's heartbreaking in some ways but very real. In no way does it take away from what they're saying.

To Mr. Natynczyk's latter point, something hit me when we were in Gagetown three weeks ago. I am here talking about Pension for Life. I firmly believe that it is the better way to go.

I couldn't understand why there was still among younger veterans an attraction toward the Pension Act 1919 benefits. It's because it's simple. It's easy to understand it. I said to them that as a politician it would be much easier for me to stand here and just talk about the Pension Act 1919. The services were available. It is A, B or C, and that is it.

We understand now how complex the issues are. We have the ability to come up with complex and effective solutions, but that makes for a complex story. It makes it difficult for me, when we do the town halls in 20 minutes with one PowerPoint presentation, to assure each veteran in the crowd how this will affect them and they will be okay.

We find the most effective way to do this is to do the town halls that we do to get the information out, to walk people through it and to help them understand the principle of complex solutions to complex problems. Therefore it's a complex story to tell.

Chaque homme et chaque femme qui ont joint les rangs des Forces armées canadiennes sont des êtres uniques. Les services qu'ils ont rendus aussi sont uniques. Mais ces services les ont changés. Ils quittent les Forces en tant qu'individus uniques, et nous devons nous doter de la souplesse requise pour adapter l'aide à leur bien-être afin d'obtenir les résultats escomptés.

M. O'Regan : Je ne veux aucunement enlever quoi que ce soit aux commentaires que vous avez pu lire sur Facebook, et ainsi de suite. Auparavant, d'anciens combattants qui, compte tenu de la stigmatisation ou parce que, en tant que société, nous n'avions pas abordé publiquement ces enjeux, s'étaient résignés à leur sort.

L'intensité des émotions et le sentiment d'urgence que l'on peut lire, aussi pénibles soient-ils, sont bien réels parce que ces personnes savent qu'elles peuvent aller mieux. En effet, dans 80 p. 100 des cas, le traitement peut les aider. Vous pouvez comprendre à quel point, à certains moments, ces gens désespèrent d'aller mieux et de demander de l'aide. D'une certaine manière, c'est déchirant, mais aussi très réel. Cela n'enlève rien à ce qu'ils confient.

En ce qui concerne le dernier point indiqué par M. Natynczyk, quelque chose m'a frappé lorsque nous sommes allés à Gagetown, il y a trois semaines. Je suis ici, en train de vous parler du programme Pension pour la vie. Et je suis fermement convaincu qu'il s'agit de la meilleure approche possible.

Mais je n'arrivais pas à comprendre pourquoi d'anciens combattants plus jeunes préféraient les prestations offertes au titre de la Loi sur les pensions de 1919. C'est parce qu'elle est simple. Qu'elle est facile à comprendre. Je leur ai dit qu'en tant que politicien, il serait beaucoup plus facile pour moi de venir leur parler de la Loi sur les pensions de 1919. Les services étaient disponibles. On pouvait opter pour A, B ou C, et le tour était joué.

Nous comprenons maintenant à quel point les enjeux sont complexes. Nous avons la possibilité d'arriver avec des solutions complexes et efficaces, mais pour cela, il faut passer par un récit complexe. Cela me rend les choses difficiles, par exemple, lorsque nous tenons des séances de discussion ouverte de 20 minutes avec une présentation PowerPoint afin de nous assurer que chacun des anciens combattants présents comprend dans quelle mesure il sera touché, et que les choses vont s'arranger.

Nous avons constaté que le meilleur moyen d'y parvenir est de tenir des séances de discussion ouverte. Nous livrons toute l'information, nous passons en revue le programme, et nous les aidons à comprendre le principe des solutions complexes à des problèmes complexes. Par conséquent, c'est une histoire complexe à raconter.

I forgot to mention in my opening statement what Mr. Natynczyk mentioned to me just before these proceedings began. We would be happy to give all members of the committee a full brief on Pension for Life or any other such matters so that you, in turn, in your roles as senators and members of this committee, can pass on the good word. It does take some walking through. It is not easy but, please God, it is effective.

[*Translation*]

The Chair: Before I give the floor to Senator McIntyre, I have two brief questions myself.

Mr. O'Regan, there is a significant backlog in disability payments in your department. Correct me if I am wrong, but I believe it has gotten worse since 2017. In the 2018 budget, what proportion of funding will be allocated to clearing up the backlog of disability benefit applications? And in your opinion, how long will it take to eliminate that backlog? This question requires a precise answer. Have you assessed how long it will take to clear the backlog?

[*English*]

Mr. O'Regan: In the budget, Mr. Chair, as you are aware, there is $42.8 million to tackle the backlog of applications to deliver better services.

I think it's important to put this on the record. Royal Canadian Legion Dominion President Dave Flannigan said that the investments outlined were a step in the right direction. Union of Veteran Affairs Employees President Carl Gannon Jr. said that he could more than live with $42.8 million over two years to rebuild service delivery capacity.

We have to do better. I would say by way of explanation that the backlog has gone up significantly. This isn't spin. This is stuff that we know. We are trying to effect a culture change at Veteran Affairs Canada.

In the parlance it's called a pull culture to a push culture. Instead of the onus being on the veteran to attempt to research and figure out exactly what programs and services they are entitled to, they are owed, the onus is on us to make sure we tell them everything we can about what they are owed and they deserve.

J'ai oublié de mentionner dans ma déclaration préliminaire ce que M. Natynczyk m'a confié juste avant le début de l'audience. Nous serions heureux de présenter à tous les membres du comité une séance d'information complète sur le programme Pension pour la vie ou sur toute autre question afin que vous puissiez, vous aussi, en tant que sénateurs et membres de ce comité, propager la bonne nouvelle. Il est vrai que cela nécessite une certaine révision structurée. Ce n'est pas facile, mais Dieu merci, c'est efficace.

[*Français*]

Le président : Avant de passer la parole au sénateur McIntyre, je me réserve le droit de poser deux petites questions.

Monsieur le ministre, il y a eu tout de même un arriéré important au sein de votre ministère en ce qui concerne les prestations d'invalidité. Corrigez-moi si je me trompe, mais cela s'est aggravé depuis 2017. Dans le budget de 2018, quelle proportion du financement sera consacrée au traitement de l'arriéré des demandes de prestation d'invalidité? Et, selon vous, est-ce que l'élimination de cet arriéré prendra beaucoup de temps? C'est une question qui demande de la précision. Avez-vous évalué le temps qu'il faudra pour corriger la situation?

[*Traduction*]

M. O'Regan : Monsieur le président, comme vous le savez, un montant de 42,8 millions de dollars a été réservé dans le budget en vue du traitement de l'arriéré de demandes afin d'améliorer les services.

Je pense que ce qui suit est important, pour le compte rendu. Le président national de la Légion royale canadienne, Dave Flannigan, a déclaré que les investissements indiqués constituaient un pas dans la bonne direction. Quant au président du syndicat des employés des Anciens Combattants, Carl Gannon Jr., il a fait savoir qu'il était plus que satisfait du montant de 42,8 millions de dollars sur deux ans accordé pour rebâtir la capacité en matière de prestation de services.

Nous devons faire mieux. J'ajouterais à titre d'explication que l'arriéré s'est accru considérablement. Ce n'est pas quelque chose de nouveau. C'est une situation connue. Nous sommes en train d'essayer d'opérer un changement de culture à Anciens Combattants Canada.

On veut passer d'une culture d'« attraction » à une culture d'« incitation ». Autrement dit, plutôt que de laisser aux anciens combattants le soin de déterminer à quels programmes et services ils sont admissibles, nous assumons la responsabilité de leur fournir tous les renseignements possibles au sujet de ce à quoi ils ont droit.

That can take a little more time, but one of the good things about social media is that that the word is out that some things are moving faster and that the benefit of the doubt is being given.

Two days after I was sworn in, Mr. Natynczyk and I flew to Charlottetown with all the VAC employees that we could muster on that Friday. Quite a few of them were in the atrium. I spoke to them and across the country via the Internet. My message to them was to give the benefit of the doubt to the person who calls.

This sounds trite. I don't mean it to sound trite, but if they need a bath rail and you're supposed to fill out a form for the bath rail, or go up the line for the bath rail, give them the bath rail. I'll stand in the House of Commons and I'll defend the bath rail.

Let's start changing that culture. That has changed, so the demand over the past few years has increased exponentially.

We are hoping that the $42 million helps us to buck the trend. We started to get ahead. Because started to get ahead, now we are falling a bit behind and now we want to get ahead again.

[*Translation*]

Gen. Natynczyk: It is a challenge.

[*English*]

It's only two years ago that we did receive additional horsepower capacity to address adjudication. The problem is trying to predict the future trend.

After we received support through Budget 2016, we indeed saw even more claims come in because of the popularity of many of our programs. Many more claims came in.

It's not only capacity, as the minister mentioned. One of the aspects is culture, trying to change the culture so that we are being much more compassionate in terms of claims coming in, streamlining processes, delegating more authority so decisions can be made, and packaging benefits so that if someone receives a disability award for certain aspects we know the things will automatically go to it.

Cette approche peut nécessiter un peu plus de temps, mais l'un des bons côtés des médias sociaux, c'est que l'on entend dire que les choses bougent plus rapidement et que l'on accorde le bénéfice du doute.

Deux jours après mon assermentation, M. Natynczyk et moi avons pris l'avion en direction de Charlottetown où nous avons rassemblé tous les employés d'ACC qui étaient sur place un vendredi. Il y en avait beaucoup dans l'atrium. Je me suis adressé à eux et à tous les autres disséminés aux quatre coins du pays grâce à Internet. Le message que je voulais leur livrer est celui-ci : accordez le bénéfice du doute à la personne qui appelle.

Cela peut sembler banal. Mais je ne veux pas que cela semble banal. Cependant, si le client vous dit qu'il a besoin d'une barre d'appui pour la baignoire, et que vous êtes censé remplir un formulaire pour commander cette barre, ou vous adresser à un palier supérieur pour l'obtenir, et bien donnez-leur cette barre d'appui pour la baignoire. Je vais me lever à la Chambre des communes, et je me ferai le défenseur de l'octroi de cette barre d'appui pour la baignoire.

Commençons à changer cette culture. D'ailleurs, elle a commencé à changer, c'est pourquoi depuis quelques années, la demande a augmenté de façon exponentielle.

Nous espérons que cette somme de 42 millions de dollars nous aidera à freiner la tendance. Nous avions commencé à prendre de l'avance. Mais parce que nous avions commencé à prendre de l'avance, nous nous retrouvons aujourd'hui avec un peu d'arriérés, et nous souhaitons aujourd'hui rattraper ce retard.

[*Français*]

Gén Natynczyk : Nous faisons face à un défi.

[*Traduction*]

Ce n'est qu'il y a deux ans seulement que nous avons obtenu les ressources additionnelles pour nous attaquer au processus de décision. Le problème consiste à essayer de prévoir quelle sera la tendance à l'avenir.

Après avoir reçu de l'aide dans le cadre du budget de 2016, nous avons vu le nombre de demandes s'additionner encore plus en raison de la popularité d'un grand nombre de nos programmes. Et c'est ainsi que d'autres demandes sont venues s'ajouter.

Comme le ministre vient de le mentionner, ce n'est pas qu'une simple question de capacité. L'un des aspects du problème tient à la culture organisationnelle. En effet, il faut changer la culture afin de faire preuve d'une plus grande compassion à l'égard des nouvelles demandes, des processus de rationalisation. Il faut déléguer davantage de pouvoirs afin de favoriser la prise de décision, et il faut aussi regrouper les prestations de sorte que si un client obtient une indemnité d'invalidité pour certains aspects,

The other aspect is a pull versus a push approach. We're pushing more benefits in a nice way so the veteran has a comprehensive understanding of what his or her benefits might be, but all of that gives us more capacity.

The challenge is predicting how many will come in the future and we're in a catch-up situation.

Mr. O'Regan: The sense of urgency is not lost on us. Every time we do these town halls, we have somebody who is in need of a service and benefit. They have been waiting months and months longer than they should have. They take the microphone, and that holds our feet to the fire.

[*Translation*]

The Chair: My question pertains to veterans. The Liberal Party promised to examine the military competencies conversion tool in order to match up military experience and specialized skills with civilian jobs. On February 12, CBC reported that the government had dropped that proposal. Your government promised to examine the use of those tools to convert military skills to civilian skills. Have you really dropped that promise or do you still plan to act on it?

[*English*]

Mr. O'Regan: As you said, gainful employment and I firmly believe satisfaction of the workplace and sense of purpose can ease a veteran and their family during the transition from military to civilian life. We committed $74.1 million to enhance the Career Transition Services program so that veterans and their spouses recently been released from CAF can find the work they want in their post-military lives.

An open and transparent process was held to find the organization that can provide career counsellors who are familiar with military culture, job search training support and job finding assistance. We are committed to that process.

Gen. Natynczyk: I would like to add that over the past few years we've been working with a not-for-profit organization called the Canada Company. They had set up an organization

nous sachions que les choses vont automatiquement se mettre en place.

L'autre aspect concerne une approche d'« attraction » plutôt qu'une approche d'« incitation ». Nous offrons gentiment un plus large éventail de prestations afin que les anciens combattants comprennent bien à quelles indemnités ils sont admissibles, mais tout le processus nous confère une plus grande capacité.

Toute la difficulté consiste à prévoir le nombre de demandes auxquelles nous devrons répondre à l'avenir, et dans un contexte de rattrapage.

M. O'Regan : Le sentiment d'urgence ne nous échappe pas. Chaque fois que nous participons à l'une de ces séances de discussion ouverte, quelqu'un exprime ses besoins d'un service ou d'une indemnité. Ces personnes attendent depuis des mois, et depuis beaucoup plus longtemps qu'elles ne le devraient. Elles prennent le microphone, et nous mettent la pression.

[*Français*]

Le président : Ma question concerne les anciens combattants. Le Parti libéral a promis d'examiner les outils de conversion des compétences militaires, ce qui permettrait de jumeler l'expérience militaire et des compétences spécialisées à des emplois civils. Le 12 février, CBC rapportait que le gouvernement avait abandonné sa proposition. Votre gouvernement avait promis d'examiner l'utilisation de ces outils de conversion de la compétence militaire à la compétence civile. Avez-vous réellement abandonné cette promesse ou envisagez-vous toujours d'y donner suite?

[*Traduction*]

M. O'Regan : Comme vous l'avez dit, un emploi rémunérateur, et je suis fermement convaincu que la satisfaction liée au milieu de travail et le sentiment d'être utile peuvent contribuer à faciliter la vie d'un ancien combattant et de sa famille pendant la transition entre la vie militaire et la vie civile. Nous avons engagé la somme de 74,1 millions de dollars pour améliorer le programme de Services de réorientation professionnelle afin que les anciens combattants et leurs conjoints qui ont été récemment libérés des FAC puissent trouver le travail qui leur convient après le service militaire.

Un processus ouvert et transparent a été tenu pour trouver l'organisation susceptible de fournir des conseillers d'orientation professionnelle qui connaissent bien la culture militaire, le soutien à la formation en recherche d'emploi et l'aide à la recherche d'emploi. Nous sommes déterminés à appuyer ce processus.

Gén Natynczyk : J'aimerais ajouter que depuis quelques années, nous travaillons avec un organisme sans but lucratif appelé La Compagnie Canada. L'organisme en question a mis

called Military Employment Transition. We've actually had folks dedicated to working side by side with the Canadian Armed Forces doing the translation of skills.

Since a competitive process for the career transition service that the minister had mentioned went out, a company called Agelic was awarded that responsibility. As a result, all the work that was done by the Military Employment Transition is being transferred across in a very cooperative way. All of the work that our teams have done together will be in terms of that skill translator so that we actually have all of those tools. Agelic takes over on this responsibility at the end of April.

Mr. O'Regan: Instead of just resumé writing and helping with those things, we are actually getting into a position where we can work with corporations, with interested companies from across the country to find work, to help veterans translate their experience and their skill sets into civilian life in a meaningful way and, more importantly, to find them jobs with employers who value their work.

Senator McIntyre: I have a final question regarding case managers. My understanding is that the data for 2017 show that the national average is 31 veterans per case manager, with some regions having ratios as high as 36 or even 44 veterans per case manager. Obviously, the idea is to hire more case managers to attain a maximum ratio of 25 veterans per case manager.

When do you expect to attain the objective of a maximum of 25 clients per case manager?

Mr. O'Regan: It would be fair to say that I'd love to give you a hard and fast date for that. I can't. We have spoken earlier about one thing that it is difficult to factor in. You're penalized by increased demand when you improve services. Obviously, I mean that tongue in cheek. This isn't meant to be penal. This means we're helping more people, which is a good thing.

It's attempting to keep up, and it is not an exact science. Our stated goal is 25 to one and that's where we would like to be.

We are doing other things than hiring more case managers. One of them is nudging more people to use My VAC Account and get more signed up for some of the more rudimentary work. In no way do I mean to imply that these things should be

sur pied les services de réorientation professionnelle pour les militaires. Des employés du ministère ont travaillé en étroite collaboration avec les Forces armées canadiennes en vue de réaliser la conversion des compétences.

À la suite du processus concurrentiel visant à retenir les services de conseillers d'orientation professionnelle que le ministre vient de mentionner, une entreprise appelée Agelic s'est vu accorder cette responsabilité. Par conséquent, tout le travail qui était accompli par les Services de réorientation professionnelle pour les militaires est transféré de manière très coopérative. Tout le travail que nos équipes réunies accomplissent ensemble sera concentré sur l'outil de conversion des compétences afin que nous puissions en bénéficier. Agelic prend la relève à la fin d'avril.

M. O'Regan : Plutôt que de nous contenter d'aider les militaires dans la rédaction de curriculum vitae et dans d'autres tâches similaires, nous nous retrouvons aujourd'hui en position de travailler avec des sociétés, des entreprises de partout au pays qui montrent leur intérêt à les aider à trouver du travail, à convertir leur expérience et leurs compétences dans la vie civile, d'une manière significative, et encore plus important, à leur trouver des emplois auprès d'employeurs qui valorisent leur travail.

Le sénateur McIntyre : J'aurais une dernière question concernant les gestionnaires de cas. Si j'ai bien compris, les données de 2017 montrent que la moyenne nationale est de 31 anciens combattants par gestionnaire de cas, mais que dans certaines régions, le nombre de cas peut atteindre 36 ou même 44 anciens combattants par gestionnaire. Évidemment, le but est de recruter davantage de gestionnaires de cas pour atteindre un ratio maximum de 25 anciens combattants par gestionnaire de cas.

À quel moment espérez-vous atteindre l'objectif d'un nombre maximum de 25 clients par gestionnaire de cas?

M. O'Regan : Il serait juste de dire que je serais ravi de vous donner une réponse claire et définitive. Mais c'est impossible. Nous avons parlé un peu plus tôt d'un élément qui est difficilement pris en compte. Lorsque l'on améliore les services, on se retrouve aux prises avec une hausse de la demande. De toute évidence, c'est un faux problème. Je ne veux pas dire que nous sommes pénalisés. Au contraire, cela signifie que nous aidons davantage de gens, ce qui est une bonne chose.

Mais il s'avère difficile de suivre le rythme, et ce n'est pas une science exacte. Notre objectif déclaré est de 25 anciens combattants pour 1 gestionnaire de cas, et c'est l'idéal à atteindre.

Mais nous ne faisons pas que recruter d'autres gestionnaires de cas. En effet, nous travaillons aussi à inciter les clients à faire un plus grand usage de Mon dossier ACC, et à s'inscrire en ligne pour effectuer un plus grand nombre de tâches rudimentaires. Je

automated. Many of these services have to be given out with a great deal of nuance and skill. For some of the more rudimentary stuff we can get that done on My VAC.

Also, the reward, as many veterans have seen, is direct deposit. When they are entitled to benefits, there is much faster delivery of those benefits.

Gen. Natynczyk: I wish we had all of those front-line folks yesterday.

As the minister indicated, when we did the projections a few years ago on the ratios, we were expecting that by 2020 we would have slightly under 10,000 case-managed veterans. Here we are in 2018, and we have about 13,000 case-managed veterans, which is an indication of the additional claims that have come in and the number of veterans leaving the Canadian Armed Forces with complex needs. We're in that catch-up mode.

I would also say that we are hiring additional case managers. Again, in terms of the job market and the availability of these social workers and case managers across the country, we're always looking for the right people who have the experience to provide the services.

It's not only case managers. We have great folks who are veteran service agents who handle many of the issues of our veterans as well. We're looking for them. We're looking for occupational therapists and nurses. For any one of these veterans who have complex needs, it's a team approach in providing them support.

In Edmonton last week, we were seeing some case managers who have a higher level of caseload. We have some who are south of 20 cases. We see the balance as new staff are coming in and being given more of a caseload. We're going out to colleges to see if we can hire folks straight in, with the right experience.

I just want to say that we're pulling out the stops, not only for case managers but for service agents, nurses and occupational therapists.

n'essaie pas de dire que ces tâches devraient être automatisées. Bon nombre de ces services doivent être dispensés avec beaucoup de doigté et de compétence. Mais pour certains aspects plus rudimentaires, nous pouvons avoir recours à Mon dossier ACC.

Aussi, le grand avantage à en retirer, comme l'ont constaté bon nombre d'anciens combattants, c'est le dépôt direct. Lorsqu'ils sont admissibles à recevoir des indemnités, les clients ont constaté que le versement de ces indemnités s'effectue beaucoup plus rapidement.

Gén Natynczyk : Si seulement nous avions avec nous tous ces employés de première ligne d'hier.

Comme vient de le dire le ministre, lorsque nous avons effectué nos prévisions, il y a quelques années, sur les ratios, nous nous attendions à avoir, d'ici 2020, un peu moins de 10 000 cas d'anciens combattants à gérer. Et nous voici, en 2018, avec près de 13 000 cas d'anciens combattants, ce qui est une indication du nombre additionnel de demandes qui sont entrées et du nombre d'anciens combattants qui quittent les Forces armées canadiennes en ayant des besoins complexes à satisfaire. Je le répète, nous sommes en mode rattrapage.

Je dirais aussi que nous engageons des gestionnaires de cas additionnels. Encore une fois, tout en tenant compte du marché du travail et de la disponibilité de travailleurs sociaux et de gestionnaires de cas un peu partout au pays, nous sommes toujours à la recherche des bonnes personnes, c'est-à-dire de celles qui possèdent l'expérience requise pour fournir ces services.

Il ne s'agit pas seulement de gestionnaires de cas. Nous avons d'excellents employés qui agissent à titre d'agents du service des anciens combattants et qui règlent bon nombre de problèmes eux aussi. Nous sommes à la recherche de personnes de ce genre. Nous recherchons des ergothérapeutes et des infirmières. Pour chacun de ces anciens combattants présentant des besoins complexes, nous faisons appel au travail d'équipe pour leur venir en aide.

À Edmonton, la semaine dernière, nous avons vu quelques gestionnaires de cas qui ont un nombre plus élevé de dossiers à traiter. Il y en a aussi qui ont moins de 20 dossiers. Nous tentons d'établir un équilibre à mesure que de nouveaux employés arrivent et prennent des dossiers. Nous nous rendons dans les collèges afin de voir s'il n'y aurait pas moyen de recruter des employés directement sur place, pourvu qu'ils possèdent une expérience pertinente.

Je veux seulement dire que nous mettons tout en œuvre, non seulement pour le recrutement de gestionnaires de cas, mais aussi d'agents du service, d'infirmières et d'ergothérapeutes.

Mr. O'Regan: In using this full skill set and experience, Mr. Natynczyk is sending some of them to boot camp.

Gen. Natynczyk: That's the other thing. This is really coming from the work of this committee and many of your colleagues to ensure that we provide them the right training. We've created a schoolhouse not only in Charlottetown but by mobile across the country, so that when we on-board these new employees we're actually putting them through a training program.

It has been so successful that we're realizing that the generations that we've hired before have less knowledge than those we've just recently hired. We're actually creating a refresher training program for those who have been around with us for a few years so that they get those same skills to cross-level and standardize the knowledge across the country.

Senator McIntyre: As I understand your answer, there are challenges, so obviously there's a need for short and medium term measures to be taken to achieve the 25 ratio?

Mr. O'Regan: Yes.

Senator Wallin: For most men and women who have served their country and who are leaving the service, and I don't mean the ill and injured, I want to switch the focus a bit. This is not a transition back to civilian life. It is a transition to civilian life. They never were in the civilian world. They joined up when they were 17 or 18.

When you have transferred this program over to Agelic, what exactly is their job? I see the translation part because the corporate sector doesn't understand the lingo, the words, and the acronyms that the military uses, and vice versa.

Do they actually do that? Is it like a headhunting service? This is one of my hobby horses. How do you see this working?

Gen. Natynczyk: I would say the fundamentals such as career counselling and all of those kinds of things. Plus it's actually coaching and job placement. It's all the way through from the basic rudiments of how to put together the resumé to coaching on the various interviews and those kinds of things. Then it's actually, as the minister was indicating, connecting corporations to those veterans who need that additional assistance.

M. O'Regan : Selon l'expérience et les compétences de ces recrues, M. Natynczyk en envoie quelques-unes au camp d'entraînement.

Gén Natynczyk : C'est une autre chose. C'est vraiment grâce aux travaux réalisés par ce comité et par bon nombre de vos collègues que nous nous attachons à leur fournir la formation pertinente. Nous avons créé une école, non seulement à Charlottetown, mais aussi une école mobile qui se déplace d'un bout à l'autre du pays. Ainsi, après leur embauche, les employés suivent un programme de formation.

Ce programme s'est révélé tellement positif que nous sommes en train de réaliser que les générations que nous avons recrutées dans le passé possèdent moins de connaissances que celles que nous venons tout juste d'engager. Nous avons également décidé de mettre sur pied un programme de recyclage pour ceux qui travaillent chez nous depuis quelques années afin qu'ils développent les mêmes compétences dans les différents groupes et niveaux, et de normaliser les connaissances d'un bout à l'autre du pays.

Le sénateur McIntyre : Si j'ai bien compris, il reste encore des défis à relever, aussi vous aurez besoin de prendre des mesures à court et à moyen terme pour atteindre ce ratio de 25?

M. O'Regan : C'est exact.

La sénatrice Wallin : Pour la majorité des hommes et des femmes qui ont servi leur pays, et qui quittent le service, et je ne veux pas parler des blessés et des malades, j'aimerais aborder d'autres questions. Il ne s'agit pas d'effectuer la transition vers un retour à la vie civile. Il s'agit bien d'une transition vers la vie civile. De fait, ils n'ont jamais fait partie de la population civile. Ils ont joint les rangs des forces armées lorsqu'ils n'étaient âgés que de 17 ou 18 ans.

Lorsque vous avez transféré ce programme à Agelic, quel mandat leur avez-vous confié exactement? Je vois la partie traduction, parce que le secteur privé ne comprend pas le jargon, les termes et les acronymes qu'utilisent les militaires, et inversement.

Est-ce que cela fait partie de leur mandat? Est-ce qu'Agelic agit comme une agence de recrutement? C'est l'un de mes dadas. Pourriez-vous m'expliquer comment l'entreprise va fonctionner?

Gén Natynczyk : Je dirais qu'elle va s'occuper d'éléments fondamentaux comme l'orientation professionnelle, et ce genre de choses. Mais elle devra aussi s'occuper de l'encadrement et du placement. Le mandat comprend toute la gamme des services, des tâches rudimentaires comme la réalisation d'un curriculum vitae, jusqu'à l'accompagnement professionnel pour les diverses entrevues, et ainsi de suite. Et aussi, elle va s'occuper, comme le mentionnait le ministre, de faire le pont entre des sociétés et les anciens combattants qui ont besoin d'une aide additionnelle.

Senator Wallin: That is kind of my point. I've been through a couple of these programs stateside in the U.S. You also have to train the corporate side.

Mr. O'Regan: True. At the public service jobs fair at Invictus we met a number of corporations. I was trying to list them all. Barrick sponsored the whole thing. You don't want to choose too many here, but a number of Bay Street level corporations came forward that were hiring veterans on their side to help translate those services, so that on the receiving end you had people there.

It is tremendously inspiring. There's great goodwill there, and it's growing.

Gen. Natynczyk: The minister supported the creation of a veterans of the public service hiring unit.

In the headquarters in Charlottetown, we have a reserve navy captain with a retired sergeant major or former sergeant major who, along with the Public Service Commission, are acting as a resource and a bridge to those veterans who would like to have a future role in the public service, not only to Veteran Affairs but to all departments across the country. Many want to settle outside of the Ottawa area and work for Correctional Service, Parks Canada, maybe taxation and so on. They are acting as a bridge.

Senator Wallin: Nobody wants to work at CRA.

Gen. Natynczyk: We've had some very successful transitions to CRA. Again, when people are successful, it's pretty quiet.

Mr. O'Regan: This is one of those cases where the government is being selfish. We have put an investment into these people. They have a tremendous amount to offer. Why would we lose them, given the chance?

Senator Richards: This is an observation about people who might have stayed in the military for quite a while, received a rank that is pretty admirable and then go back to civilian life.

I was in Canadian Tire a couple of years ago looking for 303 shells. I asked a guy to help me. He said, "What grain do you want?" I said, "180-grain". I looked at him and said, "You're military." He said, "Yes", and he started talking. I said, "Your rank was a captain." He said, "No, it was a major."

La sénatrice Wallin : C'est à cela que je voulais en venir. J'ai suivi quelques-uns de ces programmes aux États-Unis. Et il faut aussi offrir de la formation aux entreprises.

M. O'Regan : C'est exact. Lors du Sommet des carrières, pendant les Jeux Invictus, nous avons rencontré un certain nombre de sociétés. J'essayais d'en dresser la liste complète. L'événement était commandité par Barrick Gold Corp. Je ne voulais pas en choisir un trop grand nombre, mais plusieurs entreprises du calibre de celles de Bay Street se sont présentées. Ces dernières recrutent d'anciens combattants afin de contribuer à la conversion de ces services, de sorte qu'en bout de ligne, il y avait des participants à l'événement.

C'est extraordinairement inspirant. On constate beaucoup de bonne volonté, et cela va en s'accentuant.

Gén Natynczyk : Le ministre a appuyé la création de l'Unité d'embauche des vétérans dans la fonction publique.

À l'administration centrale, à Charlottetown, un capitaine de vaisseau de la Réserve navale collabore avec un sergent-major à la retraite ou ancien sergent-major, et de concert avec la Commission de la fonction publique, ils agissent à titre de ressources et font le pont entre les anciens combattants qui souhaiteraient jouer un rôle dans la fonction publique à l'avenir et Anciens Combattants Canada. Mais, leur rôle ne se limite pas à AAC, il englobe aussi tous les autres ministères un peu partout au pays. Bon nombre souhaitent s'établir à l'extérieur de la région d'Ottawa et travailler pour Service correctionnel Canada, Parcs Canada, et peut-être pour l'Agence du revenu du Canada, et ainsi de suite. Donc, ces personnes font le pont.

La sénatrice Wallin : Qui voudrait travailler à l'Agence du revenu du Canada?

Gén Natynczyk : Nous avons plusieurs exemples de transition très réussie à l'Agence du revenu. Mais c'est bien connu, quand tout va bien, personne n'en parle.

M. O'Regan : C'est un bel exemple de l'égoïsme nécessaire du gouvernement. Nous avons investi dans ces gens. Ils ont beaucoup à offrir. Pourquoi ne pas mettre le paquet pour les retenir?

Le sénateur Richards : Je vais raconter quelque chose qui illustre ce qui attend certaines personnes qui ont eu une longue carrière militaire, et qui parfois ont grimpé assez haut dans la hiérarchie, après leur retour à la vie civile.

Il y a quelques années, je suis allé acheter des cartouches 303 chez Canadian Tire. Je me suis adressé à un vendeur pour avoir de l'aide. Il m'a demandé quel calibre je voulais. J'ai répondu 180 grains. Je l'ai regardé et je lui ai dit : « Vous venez de l'armée. » J'avais raison. Il a commencé à me raconter son histoire, et je lui ai dit qu'il devait être capitaine. « Non, m'a-t-il répondu, j'étais major. »

There's nothing wrong with handing out shells at Canadian Tire, but it must have been some kind of letdown for him to go from being a major in the Canadian military to handing out 180-grain shells at Canadian Tire.

Is it because he stayed in the military a day too long? When his career ended, was there no other option for him to get a better job, a greater job or a better position?

Or, is it just him? Maybe it was just him and no one else. It seems to me that this is probably an ongoing situation for some veterans.

Mr. O'Regan: I know of a former incredibly able Minister of Finance in the Newfoundland and Labrador government who for many years was a greeter at Home Depot. He may still be there. He loved it. It allowed him to be near his grandchildren. He likes people and it's pleasant work.

It really depends on what the person has been through. Sometimes you wouldn't believe what people will look for to find meaningful work.

Senator Richards: As I say, I am not diminishing this job at all. I am just wondering if, when people come out, they are at times given no other option. That's the only thing I was asking.

Mr. O'Regan: I understand.

Gen. Natynczyk: I would reinforce what the minister said. We all joined differently, with different people. Our service was unique. No matter what trade or rank, everyone had a different war.

That's my line: Everyone has had a different war, so when we leave our needs are different.

To one of the points I think you're trying to make here, the research shows that an underemployed veteran is the same as an unemployed veteran.

What the research also finds is that many times the first job for the veteran is not the right fit, but the veteran has accepted it in order to land, to have that security of that first post. Then, actually, a cultural transition occurs with both the institution getting comfortable with the individual and the individual getting comfortable living in that civilian milieu. For some, as the minister indicated, they're just happy doing something.

I've walked through our own department and met with many of my battle buddies whom I served with in Germany, Petawawa and Gagetown doing certain roles. I ask, "Are you happy?" In some cases they are not employed to the level where I saw them

Il n'y a rien de mal à vendre des cartouches de fusil chez Canadian Tire, mais j'imagine qu'il a dû vivre une certaine déception en se voyant passer de major dans l'armée canadienne à vendeur de cartouches 180 grains chez Canadian Tire.

Est-il resté dans les Forces canadiennes une journée de trop? Quand sa carrière a pris fin, était-il possible pour lui de trouver un meilleur emploi, plus intéressant ou à un échelon plus élevé?

S'agit-il d'un cas d'espèce? Peut-être sa situation est-elle unique, mais j'en doute. Je crois que c'est le sort de beaucoup de vétérans.

M. O'Regan : Je connais un ancien ministre des Finances extrêmement compétent, qui a fait partie du gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, et qui pendant des années a été préposé à l'accueil chez Home Depot. Il y est peut-être encore. Il adorait son travail, qui lui permettait de vivre près de ses petits-enfants. C'est quelqu'un qui aime les gens et il trouvait son travail très agréable.

Tout dépend de ce qu'une personne a vécu. Vous seriez surpris de voir ce que les gens peuvent trouver valorisant dans un travail.

Le sénateur Richards : Comme je l'ai dit, loin de moi l'idée de discréditer le travail de cet homme. Je me demandais simplement si, quand les militaires quittent les rangs, ils ont vraiment le choix. C'est tout ce que je veux savoir.

M. O'Regan : Je comprends.

Gén Natynczyk : J'irai dans le même sens que le ministre. Chacun s'est engagé avec un bagage différent, avec des personnes différentes. Chacun a servi de manière unique. Peu importe le corps de métier ou le grade, chacun a livré sa propre guerre.

C'est ma philosophie : chacun livre sa propre guerre, et chacun a des besoins qui lui sont propres quand il quitte l'armée.

Si j'ai bien compris ce que vous voulez faire ressortir, il est vrai que les recherches montrent que le sous-emploi et le chômage ont des effets analogues pour les vétérans.

Les recherches indiquent aussi que dans bien des cas, les vétérans acceptent un premier emploi qui ne leur convient pas, mais qui leur permet en quelque sorte d'atterrir et d'avoir un sentiment de sécurité. Il s'opère ensuite une transition culturelle, au cours de laquelle l'organisation devient plus à l'aise avec une personne, qui à son tour apprivoise peu à peu son nouvel environnement civil. Certaines personnes, comme l'illustrait l'exemple du ministre, sont simplement contentes de s'occuper.

J'ai fait le tour de mon propre ministère et j'y ai rencontré plusieurs camarades de combat avec qui j'ai été déployé en Allemagne, à Petawawa et à Gagetown, qui occupent différents postes. Je leur ai demandé s'ils étaient contents. Certains d'entre

doing extraordinary leadership things in the past. They say, "Sir, I am thrilled."

That's just it. Everyone is different.

Mr. O'Regan: If there's an underlying or perhaps overriding theme, it is that this is complex stuff. It is subjective. It is hard to understand one man's or woman's happiness. If they identify it then we help them achieve it.

[*Translation*]

The Chair: Our meeting is coming to a close. Mr. O'Regan and General Natynczyk, thank you for your generosity, your time and your answers. Mr. O'Regan, I will bear in mind your suggestion regarding the pre-retirement course. That might be a very interesting avenue that would help us understand the complexity of retirement. If there are no other questions, that concludes our meeting.

(The committee adjourned.)

eux ont un travail nettement en deçà des compétences de leadership que je les ai moi-même vus exercer avec brio dans le passé. Pourtant, ils m'ont répondu : « Monsieur, je suis enchanté. »

C'est simple : nous sommes tous différents.

M. O'Regan : Le principe sous-jacent, ou fondamental, est que tout cela est très complexe et très subjectif. Il est difficile de comprendre ce qui rend une personne heureuse. Si elle arrive à mettre le doigt dessus, nous pouvons l'aider à trouver ce bonheur.

[*Français*]

Le président : Nous arrivons à la fin de notre réunion. Monsieur le ministre O'Regan, général Natynczyk, je vous remercie de votre générosité, de votre temps et de vos réponses. Monsieur le ministre, je garde en tête votre proposition concernant le cours de préparation à la retraite. Cela peut être une avenue très intéressante qui nous permettrait de comprendre la complexité de la retraite. S'il n'y a pas d'autres questions, ceci met fin à notre séance.

(La séance est levée.)

APPEARING

The Honourable Seamus O'Regan, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence.

WITNESS

Veterans Affairs Canada:

General (Ret'd) W. J. Natynczyk, Deputy Minister.

COMPARAÎT

L'honorable Seamus O'Regan, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale.

TÉMOIN

Anciens Combattants Canada :

Général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre.